

Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2008



Reeta Hyttinen
Metsähallitus
Kultakeronkatu 22
98530 Pyhätunturi
reeta.hyttinen@metsa.fi

Teija Kortelainen
telluhelena@luukku.com

Översättning: Tmi Pimma Åhman

Kansikuva: Pyhätunturin luontokeskus marraskuun sinisessä valossa 2006.
Kuva: Metsähallitus / Eila Pesonen



© Metsähallitus 2010

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-828-2 (pdf)

Reeta Hyttinen ja Teija Kortelainen

Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2008



KUVAILEHTI

JULKAISUA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	1.10.2010
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	2253/52/2010
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Pyhä–Luoston kansallispuisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Pyhätunturi FI1300901 (SCI), Luosto FI1301713 ja Pyhä–Luosto FI1300908 (SPA)		
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIJÄT	Reeta Hyttinen ja Teija Kortelainen		
JULKAISUN NIMI	Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2008		
TIIVISTELMÄ	<p>Pelkosenniemiellä sijaitseva Pyhätunturin luontokeskus on yksi Metsähallituksen asiakaspalvelupisteistä. Luontokeskus on avoinna ympärivuotisesti ja palvelee Pyhä–Luoston kansallispuiston kävijöitä sekä Pyhä–Luoston matkailualueen matkailijoita.</p> <p>Tämä asiakastutkimus on toinen Pyhätunturin luontokeskuksen asiakkaille suunnattu mielipidekartoitus, ja se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen muiden vastaavien asiakastutkimusten kanssa.</p> <p>Aineiston keruu tapahtui vuonna 2008 maaliskuun alusta marraskuuhun. Aineiston keruupäiviä oli kuukausittain yhdestä neljääntoista ja keruupäivien määrä vaihteli kuukausittaisten kävijämäärien suhteessa. Kullekin kuukaudelle arvottiin varsinaiset keruupäivät.</p> <p>Tutkimuksen perusteella luontokeskuksen tyypillisimpiä asiakkaita ovat omalla autolla, oman perheen jäsenten seurassa ja pienissä ryhmissä liikkuvat hieman alle viisikymppiset ihmiset. Kävijöiden tavallisimmat harrastukset alueella olivat kävely, luonnontarkkailu ja retkeily. Lähes 70 % vastaajista ilmoitti käyvänsä myös Pyhä–Luoston kansallispuistossa. Luontokeskuksen palveluista arvostettiin eniten av-esitystä, yleistä siisteyttä ja henkilökohtaista asiakasneuvontaa. Valtaosa kävijöistä tuli pääkaupunkiseudulta ja suurista kaupungeista, mutta myös lappilaiset vierailivat kiittävästi Pyhätunturin luontokeskuksessa.</p> <p>Englanninkielisten vastausten perusteella tyypillinen ulkomainen Pyhätunturin luontokeskuksen asiakas on noin 40-vuotias oman perheen kanssa pienessä seurueessa liikkunut henkilö. Ulkomaisen vastaajien suosituin harrastus oli kävely, toiseksi suosituin luonnontarkkailu ja kolmanneksi retkeily. Englanninkielellä vastanneista 95 % aikoi käydä Pyhä–Luoston kansallispuistossa. Myös ulkomaalaiset arvostivat palveluista korkeimmalle av-esityksen, yleisen siisteyden ja henkilökohtaisen asiakaspalvelun.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Pyhätunturin luontokeskus, Pyhä–Luoston kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 144		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-828-2
SIVUMÄÄRÄ	48 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	1.10.2010
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	2253/52/2010
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Pyhätunturi nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Pyhätunturi FI1300901 (SCI), Luosto FI1301713, Pyhä-Luosto FI1300908 (SPA)		
REGIONENHET	Lapplands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Reeta Hyttinen och Teija Kortelainen		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Pyhätunturi naturum 2008		
SAMMANDRAG	<p>Pyhätunturi naturum i Pelkosenniemi är ett av Forststyrelsens kundtjänstställen. Naturumet är öppet året runt och betjänar besökare i Pyhä-Luosto nationalpark och turister i Pyhä-Luosto turistområde.</p> <p>Denna undersökning är den andra enkätundersökning som har gjorts bland Pyhätunturi naturums kunder. Den gjordes med Forststyrelsens standardiserade metoder, så att resultaten är jämförbara med Forststyrelsens övriga motsvarande kundundersökningar.</p> <p>Materialet insamlades mellan början av mars och november 2008. Materialet insamlades varje månad under en till fjorton dagar, antalet insamlingsdagar varierade i förhållande till antalet besökare per månad. Insamlingsdagarna lottades ut för varje månad.</p> <p>Resultaten visar att en typisk kund är en något under 50 år gammal person som kom med egen bil, i litet sällskap, tillsammans med sin egen familj. De vanligaste aktiviteter som besökarna idkade i naturumets närhet var att promenera, göra naturobservationer och idka friluftsliv. Nästan 70 % av svararna uppgav att de också besöker Pyhä-Luosto nationalpark. Av naturumets tjänster uppskattades mest AV-föreställningen, den allmänna snyggheten och den personliga kundtjänsten. Majoriteten av besökarna kom från huvudstadsregionen och stora städer, men även ett stort antal lapplänningar besökte Pyhätunturi naturum.</p> <p>De engelskspråkiga svaren visar att en typisk utländsk kund i Pyhätunturi naturum är ca 40 år och rör sig i litet sällskap, tillsammans med sin familj. Den populäraste aktiviteten bland de utländska svararna var att promenera, den nästpopuläraste att observera naturen och den tredje populäraste att idka friluftsliv. 95 % av de som svarade på engelska hade för avsikt att besöka Pyhä-Luosto nationalpark. Även de utländska kunderna uppskattade mest AV-föreställningen, den allmänna snyggheten och den personliga kundtjänsten av de till buds stående tjänsterna.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Pyhätunturi naturum, Pyhä-Luosto nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 144		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-828-2
SIDANTAL	48 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	9
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	9
2.2 Aineisto ja menetelmät	11
3 TULOKSET	13
3.1 Asiakasrakenne.....	13
3.1.1 Perustiedot	13
3.1.2 Seuruetiedot	16
3.2 Käynti Pyhätunturin luontokeskuksessa.....	17
3.2.1 Kohteen tärkeys	17
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	17
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	19
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	20
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	21
3.2.6 Tietolähde	21
3.3 Asiakastyytyväisyys	23
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontokeskuksesta ja sen palveluista	23
3.3.2 Onnistuminen.....	25
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi	26
3.4 Vapaamuotoiset ajatukset.....	27
3.5 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	27
3.5.1 Ostohalukkuus	27
3.5.2 Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat.....	28
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	29
LÄHTEET	33
LIITTEET	
Liite 1 Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2008 otantakehikko	35
Liite 2 Aineiston toteutunut keruaaikataulu	36
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	38
Liite 4 Vapaamuotoinen palaute.....	40
Liite 5 Näyttelystä mieleen jääneet asiat	42
Liite 6 Suomenkielinen kyselylomake	45

1 Johdanto

Pyhätunturin luontokeskus on Metsähallituksen ylläpitämä asiakaspalvelupiste. Luontokeskus on avoinna ympärivuotisesti ja palvelee Pyhä–Luoston kansallispuiston kävijöitä sekä Pyhä–Luoston matkailualueen muita matkailijoita. Luontokeskus valmistui vuonna 1984 kansallispuiston rajan tuntumaan, Hotelli Pyhätunturin kanssa samaan pihapiiriin (kuvat 1 ja 3). Sijainti Pyhätunturin matkailukeskuksen ytimessä antaa oman leimansa luontokeskukselle, ja talossa poiketaan usein, vaikka itse kansallispuistoon ei oltaisikaan menossa patikoimaan tai hiihtämään.

Jo vuonna 1995 tehtiin pienimuotoinen asiakaskysely Pyhätunturin luontokeskuksen palveluista. Tuolloin luontokeskus oli Metsäntutkimuslaitoksen hallinnassa. Vuonna 2003 toteutetun varsinaisen asiakastutkimuksen (Pesonen 2004) jälkeen kansallispuistossa ja luontokeskuksessa on tapahtunut merkittäviä muutoksia, joiden vuoksi on nyt hyvä saada ajankohtaista tutkimustietoa.

Merkittävin muutos on 1938 perustetun Pyhätunturin kansallispuiston muuttuminen Pyhä–Luoston kansallispuistoksi vuonna 2005. Pyhätunturin kansallispuistoon lisättiin tuolloin Luoston vanhojen metsien suojelualueet sekä soidensuojelualueet, ja puiston pinta-ala kasvoi 42 neliökilometristä 142 neliökilometriin.

Luontokeskuksen asiakaspalvelutiski on siirretty uuteen paikkaan, Retkipuotia on uudistettu ja myyntituotteiden määrää on lisätty. Luontokeskuksen auditoriossa otettiin käyttöön uusi av-esitys ”Kuruista keroille” vuonna 2004. Samana vuonna asiakkaiden käyttöön tuli yleisöpääte. Pääteellä pääsi Metsähallituksen metsa.fi-sivustolle ja Luontoon.fi-verkkopalveluun. Yleisöpääte rikkoontui ja poistettiin käytöstä 2008. Näyttelytilassa sijaitseva kansallispuiston reittejä kuvaava kartallinen pienoismalli tunturiprofiileineen on myös uusittu. Vuonna 2005 Pyhätunturin luontokeskuksessa aloitettiin Metsähallituksen lupamyynti. Luontokeskuksen havaittavuutta on lisätty ulkokylteillä, joissa on myös englanninkielinen teksti. Pihan puustoa on harvennettu ja kulkua luontokeskuksen on helpotettu levantämällä pääsisäänkäynnille johtavaa polkua. Luontokeskuksen edustalta lähtenyt ns. ylälatu on poistettu.

Muita huomionarvoisia muutoksia on mm. se, että Hotelli Pyhätunturi rakensi luontokeskuksen lähiympäristöön kolme huoneistohotellia. Tällä hetkellä käynnissä on asemakaavan muutosprosessi, jossa luontokeskuksen tontti on mukana. Matkailukeskuksen alueen rakennusoikeus kasvaa merkittävästi.

Metsähallitus on liittynyt Pyhä-Luoston matkailuyhdistyksen jäseneksi ja osallistuu entistä enemmän matkailualueen yhteismarkkinointiin. Tavoitteena on lisätä yhteistyötä Metsähallituksen ja matkailualueen yrittäjien välillä. Metsähallitus on matkailuyhdistyksessä asiantuntijajäsenenä.

Asiakastutkimuksen toteutusaikana luontokeskuksen toimintaan antoivat oman leimansa Pyhä–Luoston kansallispuiston lähireittien parannukset sekä hotellitasanteelle Pyhä–Luosto-tieltä tehty uusi tielinjaus. Isokurun pitkospuiden uusiminen kävelysillaksi ja Isokurun porrastyömaa herättivät paljon kiinnostusta ja kysymyksiä, mutta aiheuttivat myös jonkin verran haittaa puistossa liikuneille. Töiden vuoksi Isokurun reitti oli poissa käytöstä noin viikon ajan. Isokurun uudistettu reitti avattiin virallisesti 20.10.2008. Uuden tielinjauksen työt ajoittuivat luontokeskuksen läheisyydessä onneksi hiljaiseen lokakuuhun, eivätkä näin juuri haitanneet luontokeskuksen saavuttamista. Asiakaspalvelussa työskennelleet saivat vastaanottaa runsaasti kysymyksiä ja kommentteja mainituista rakennustyömaista.



Kuva 1. Pyhä–Luoston kansallispuisto ja Pyhä-tunturin luontokeskus sijaitsevat 25 kilometrin päässä Pelkosenniemen kirkonkylästä, © Metsähallitus 2010, © Maanmittauslaitos 1/MML/10.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Vuonna 1984 valmistunut Pyhätunturin luontokeskus sijaitsee Pelkosenniemen kunnassa, noin puolen kilometrin päässä Pyhä–Luoston kansallispuiston rajasta (kuva 3). Luontokeskus palvelee Pyhä–Luoston kansallispuiston asiakkaita ja Pyhä–Luoston matkailualueen muita matkailijoita.

Pyhätunturin luontokeskusta voi kuvata pieneksi ja intiimiksi taloksi, jonne on helppo tulla hankkimaan ajankohtaista tietoa lähialueen kesä- ja talvireiteistä, tutustumaan pysyvään tai vaihtuviin näyttelyihin, katsomaan av-esitystä tai vaikkapa lukemaan kirjaston luontoaiheisia kirjoja tai lehtiä. Pienet tilat asettavat omat rajansa luontokeskuksen myymälän, Retkipuodin, koolle ja tuotevalikoimalle sekä tapahtumien järjestämiselle. Erityisesti ruskasesonkina talon pienuus muuttuu usein ahtaudeksi suurien ryhmien saapuessa yhtäaikaaisesti taloon. Luontokeskus on avoinna ympäri vuoden. Siellä työskentelee vakituisesti kaksi henkilöä asiakaspalvelutehtävissä sekä kausityövoimaa sesonkiaikoina. Rakennuksessa on myös Metsähallituksen toimistotiloja.

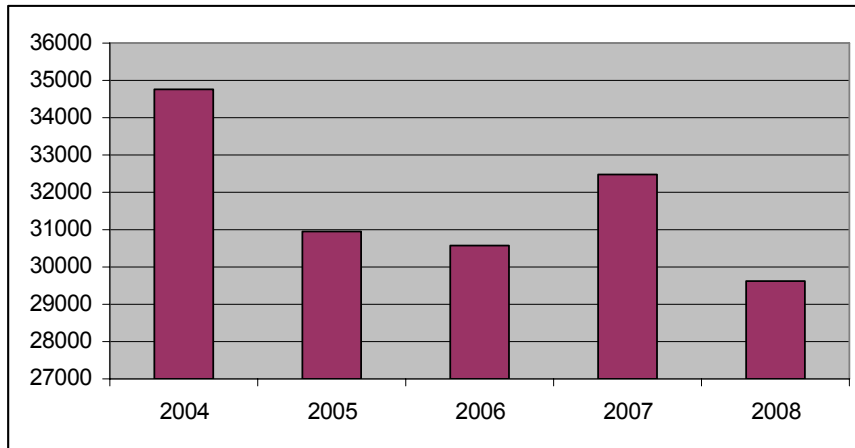
Luontokeskuksessa saa tietoa Pyhä–Luoston kansallispuistosta sekä Pyhä–Luoston alueen hiihto- ja vaellusreiteistä. Pysyvä näyttely ”Merenpohjasta kansallispuistoksi” kertoo Pyhä–Luoston tunturiketjun ja kansallispuiston synnyinhistorian ja esittelee alueen luontoa. 40-paikkaisessa auditoriossa pidetään maksuttomia ja maksullisia opastuksia asiakasryhmille ja esitetään ”Kuruista ke-roille” -multivisiota. Auditorio on vaihtuvien näyttelyiden pitopaikka, ja sitä voi vuokrata kokouskäyttöön. Tutkimusajankohtana auditoriossa oli mm. kaksi valokuvanäyttelyä sekä taide- ja taidekäsityönäyttelyt. Auditoriossa on myös musisoitu savottamusiikin tahtiin. Luontokeskuksen henkilökunta käy alueen yrityksissä ja lähialueen kouluissa antamassa luonto-opastusta tarpeen vaati-essa.

Retkipuodista löytyy mm. monenlaisia retkeilytarvikkeita, tekstiilejä, lahjatavaroita, postikortteja, postimerkkejä ja luontoaiheisia kirjoja. Lapsille on oma nurkkaus pehmoleluineen, kirjoineen ja piirustusvälineineen. Lasten nurkkauksessa on vaihtuvana näyttelynä lasten piirustuksia. Luontokeskuksessa myydään myös Metsähallituksen metsästys-, kalastus- ja uralupia sekä vuokrataan Metsähallituksen vuokratupia. Luontokeskuksessa on inva-wc.

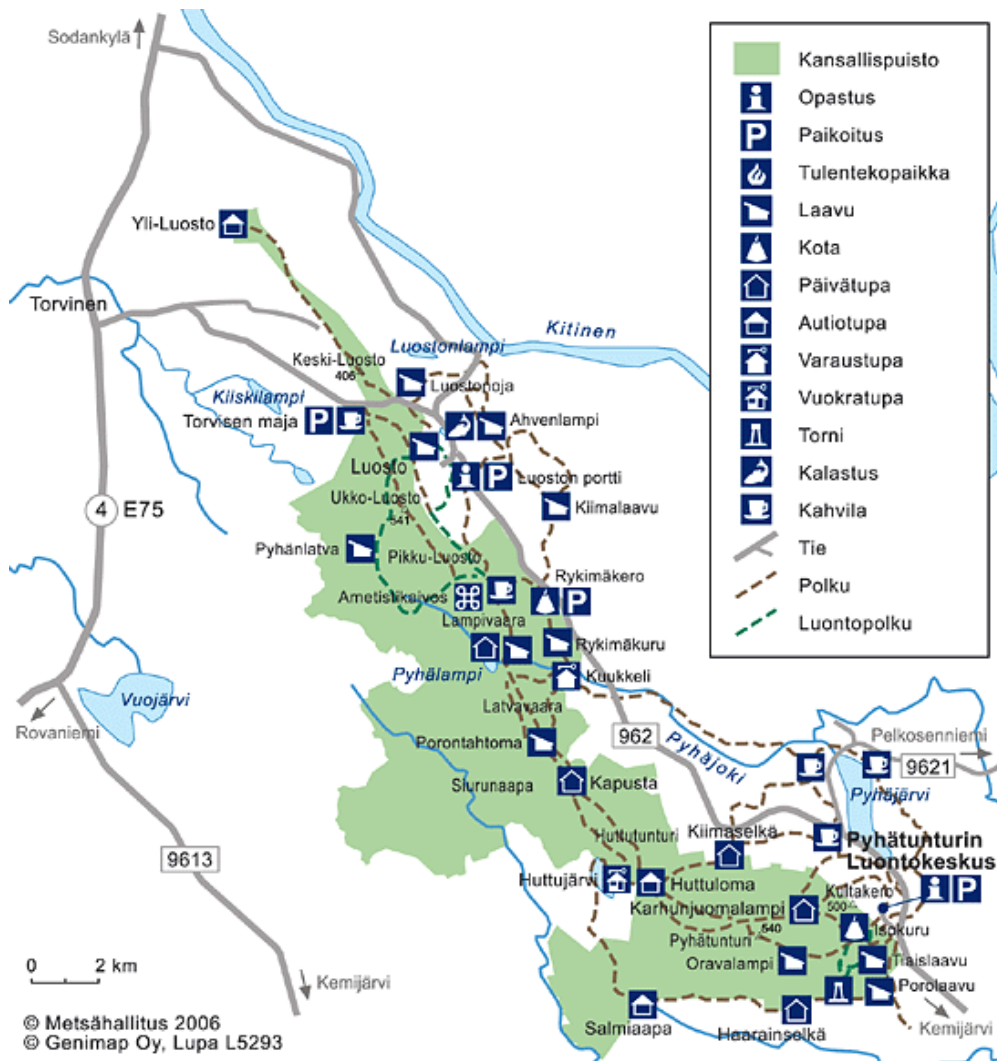
Luontokeskuksen toimintaan liittyen tehtiin vuosina 2008–2009 myös opinnäytetyö ”Image and Visibility of Pyhätunturi Visitor Centre”, suomeksi ”Pyhätunturin luontokeskuksen imago ja näkkyvyys” (Takkinen 2009). Siinä selvitettiin markkinointiviestinnän ja ryhmäpalvelujen tarvetta sekä luontokeskuksen imagoa Pyhä–Luoston matkailualueella.

Asiakasseuranta aloitettiin luontokeskuksessa vuonna 1988, ja kyseisen vuoden asiakasmäärä oli 14 475. Asiakasmäärien huippuvuosi oli 2004, jolloin kävijöitä oli 34 763 (kuva 2). Vuonna 2007 asiakasmäärä oli 32 763 ja asiakastutkimuksen tekovuonna 29 613. Vuosittain vilkkain kuukausi on syyskuu, ja päiväkohtainen asiakasmääräennätys on vuoden 2008 syyskuulta, jolloin torstaina 18.9. luontokeskuksessa vieraili 537 henkeä.

Pyhätunturin luontokeskuksessa vieraillee myös ryhmiä. Pääosa näistä on lähialueen matkailuyri-tysten retkeilijäryhmiä. Koululaisryhmien määrä on vähäinen. Vuosina 2007–2008 luontokeskuk-sessa vieraili 19 erityyppistä koululaisryhmää, muita ryhmiä kävi kyseisenä aikana 276. Asiakas-määrien sesonkiaikaiset vaihtelut ovat voimakkaita, vilkkaimmat kuukaudet ovat maalisi-, huhti-, heinä- ja syyskuu.



Kuva 2. Pyhäntunturin luontokeskuksen vuotuiset asiakasmäärät 2004–2008.



Kuva 3. Pyhäntunturin luontokeskus sijaitsee Pelkosenniellä Pyhä-Luoston kansallispuiston rajan tuntumassa, Pyhäntunturin matkailukeskuksen alueella. © Metsähallitus 2010, © Kartta-keskus 2010, Lupa L5293.

Taulukkoon 1 on koottu olennaisimmat tiedot Pyhätunturin luontokeskuksesta. Lisää tietoa löytyy Metsähallituksen Luontoon.fi-verkkopalvelusta (www.luontoon.fi).

Taulukko 1. Pyhätunturin luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot.

PYHÄTUNTURIN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	1984
Sijainti	Pelkosenniellä, Pyhä–Luoston kansallispuiston tuntumassa
Käyntimäärä	32 496 (v. 2007) 29 613 (v. 2008)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakasneuvonta ja opastus – Metsähallituksen lupien myynti ja vuokramökkien vuokraus – Pysyvä näyttely, multivisio ja vaihtuvat näyttelyt – Retkipuoti (myymälätila)
Erityistä	Sijainti Pyhätunturin matkailukeskuksen ydinalueella

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin Metsähallituksessa käytössä olevalla yhtenäisellä menetelmällä ja vakioidulla lomakkeella. Tutkimustulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen muiden vastaavien sekä luontokeskuksessa vuonna 2003 (Pesonen 2004) toteutetun asiakastutkimuksen kanssa. Yhtenäiset menetelmät mahdollistavat muutosten seurannan.

Pyhätunturin luontokeskuksen asiakkaita mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko (liite 1). Tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15 vuotta täyttäneet asiakkaat. Haastattelulomake laadittiin sekä suomeksi että englanniksi. 20 % vastauksista pyrittiin keräämään englanninkielisillä lomakkeilla. Kuukausittaiset vastaustavoitteet määriteltiin laskennallisesti. Aluksi laskettiin viiden vuoden keskiarvot kuukausittaisista kävijämääristä tutkimusaikana. Tuloksista laskettiin prosentuaalinen osuus vuotuisesta asiakasmäärästä tutkimuskuukausina ja tämän perusteella määriteltiin tavoitteet kuukausittaiselle vastausmäärälle asiakastutkimuksessa.

Asiakastutkimuksen keruupäiviä oli kuukausittain yhdestä neljääntoista ja tavoitteena oli kahdeksan lomaketta keruupäivää kohden. Kullekin kuukaudelle arvottiin varsinaiset keruupäivät ja näin lisättiin satunnaisuutta otantaan sekä vähennettiin subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta. Keruupäivän pituudeksi määriteltiin neljä tuntia (liite 2). Asiakastutkimus aloitettiin viikolla 10 ja päätettiin viikolla 44.

Asiakastutkimusten vastausten keräämisen hoitivat asiakasneuvojat muun työn ohessa. Työelämään tutustujat avustivat myös kevät aikana. Asiakkaille kerrottiin tutkimuksesta perustietoja ja tiedusteltiin halukkuutta vastata kyselyyn. Pääosa vastauksista saatiin asiakkaiden itse täyttämistä tutkimuslomakkeista. Mahdollista oli osallistua tutkimukseen myös asiakasneuvojan haastattelemana.

Vastauksia saatiin kaikkiaan 355, kun tavoite oli 500 kappaletta. Englanninkielisiä vastauksia saatiin 52, kun tavoite oli 100 vastausta. Eniten tavoitteista jäätiin syyskuussa, jolloin tavoitteeksi oli asetettu yhteensä 108 vastausta ja niistä 12 englanninkielisiä. Toteutuma oli 47 vastausta, joista englanninkielisiä oli kolme (liite 2).

Asiakastutkimuksen aineistoa kerätessä oli lähes aina sesonki. Suurempia seurueita, kuten opiskelijaryhmiä tai ruska-ajan eläkeläisryhmiä, oli vaikea lähestyä asiakastutkimuksen merkeissä,

sillä näillä oli yleensä kiireinen aikataulu ja asiakaskyselyyn vastaaminen olisi viivyttänyt koko ryhmää. Syyskuussa asiakaspalvelussa työskenteli usein vain yksi henkilö ja ruuhka-aikoina hänen oli hyvin hankalaa tehdä muun työn ohella myös asiakastutkimusta. Sesonkiaikana asiakastutkimukseen olisi hyvä keskittää yhden ihmisen työpanos muutamana päivänä kokonaan.

Asiakkaiden suhtautuminen tutkimukseen oli enimmäkseen myönteistä ja kieltäytyjiä oli vain muutama. Suurin osa vastaajista paneutui kyselylomakkeen täyttämiseen ajan kanssa. Muutamilta tuli kritiikkiä lomakkeen pituudesta. Tämä näkyi myös osassa vastauksista, joissa pitkät arviointilistat oli kuitattu yhtenäisellä viivalla tai kysymysryppäeseen oli laitettu vain yksi rasti.

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

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

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

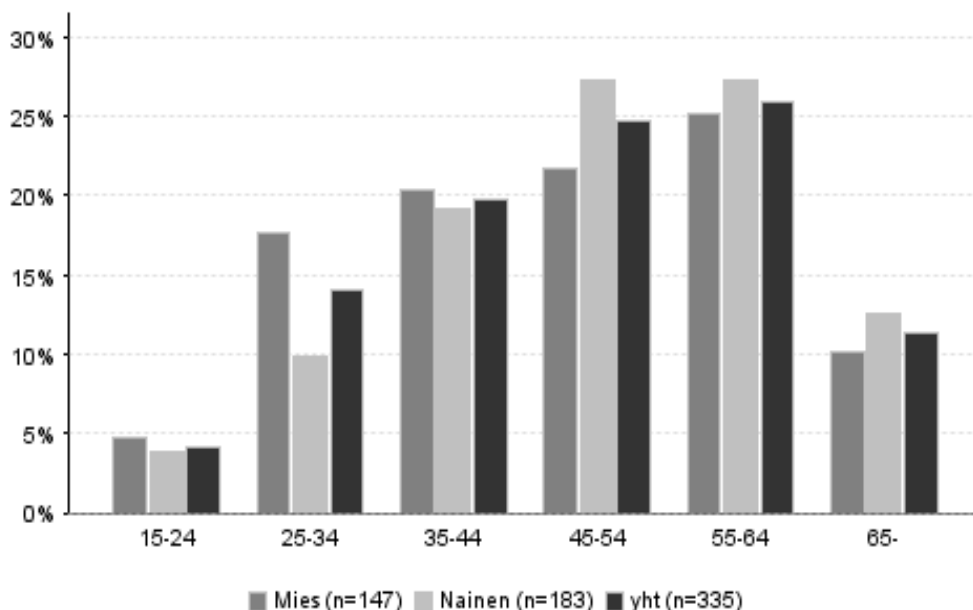
Pyhätunturin luontokeskuksessa vuonna 2008 kyselyyn vastanneista 55 % oli naisia ja 45 % miehiä (taulukko 2). Englanninkielellä vastanneista miehiä oli 56 % ja naisia 44 %.

Naispuolisten vastaajien suurimmat ikäluokat olivat 45–54- ja 55–64-vuotiaat, miespuolisten taas 55–64-vuotiaat (kuva 4). Ulkomaisten vastaajien suurin ikäluokka oli 25–34-vuotiaat. Naisten keski-ikäksi tuli 49,56 vuotta ja miesten 46,97 vuotta (taulukko 3). Kaikkien vastanneiden keski-ikä oli 48,41 vuotta. Vanhin vastaaja oli 76-vuotias ja nuorin 15-vuotias. Ulkomaalaisten keski-ikä oli 41,47 vuotta.

Koulutustaustansa ilmoittaneista 31 prosentilla oli opistoasteen koulutus. Ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon oli suorittanut 22 % ja ammattikoulun 21 % vastanneista. Naiset olivat miehiä korkeammin koulutettuja (taulukko 4). Ulkomaisista vastaajista 68 % oli suorittanut korkeakoulu- tai yliopistotutkinnon.

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma Pyhätunturin luontokeskuksessa 2008.

Sukupuoli	Kpl	%
Mies	154	45
Nainen	191	55
Yhteensä	345	100



Kuva 4. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

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

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	46,97	49,56	48,41
län keskihajonta	14,04	13,07	13,55
Minimi-ikä	16	15	15
Maksimi-ikä	76	76	76
Moodi	31	60	31
Mediaani	48	50	49

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	44	30	22	12	70	21
Opistotasoinen tutkinto	39	26	66	35	105	31
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	18	12	40	22	59	17
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	30	20	44	24	75	22
Ei ammatillista tutkintoa	18	12	14	8	32	9
Yhteensä	149	100	186	100	341	100

Vastanneiden kotikuntien kärjessä olivat Helsinki (21 vastaajaa), Vantaa (14 vastaajaa), Tampere (12 vastaajaa) ja Oulu (10 vastaajaa). Lappilaisista kunnista kärkikymmenikköön mahtuivat Kemi ja Kemijärvi. Taulukossa 5 on esitetty kaikkien niiden kuntien vastaajamäärät, joista oli vähintään 5 vastannutta.

Englanninkielisellä lomakkeella oli vastannut 52 kävijää ja eniten (11 vastaajaa) heitä oli Alan-komaista. Toisena seurasi Italia (8 vastausta) ja kolmantena Japani (7 vastausta). Englanninkieliseen asiakastutkimukseen vastanneet edustivat kaikkiaan viittätoista kansallisuutta (taulukko 6).

Taulukko 5. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	kpl	%
Helsinki	21	7
Vantaa	14	5
Tampere	12	4
Oulu	10	3
Raahe	9	3
Turku	9	3
Kemi	8	3
Espoo	7	2
Kemijärvi	7	2
Ikaalinen	6	2
Varkaus	6	2
Rovaniemi	6	2
Askola	5	2
Lahti	5	2
Kotka	5	2
Kuopio	5	2
Lappeenranta	5	2
Pelkosenniemi	5	2

Taulukko 6. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	303	85
Alankomaat	11	3
Italia	8	2
Japani	7	2
Saksa	6	2
Ranskan tasavalta	4	1
Kanada	4	1
Sveitsi	2	1
Australia	2	1
Itävalta	2	1
Unkari	1	0
Yhdistynyt kuningaskunta	1	0
Yhdysvallat	1	0
Samoa	1	0
Espanja	1	0
Ruotsi	1	0
Yhteensä	355	100

3.1.2 Seuruetiedot

73 % vastanneista kävi Pyhätunturin luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa (taulukko 7) seuruekoon ollessa keskimäärin 3 henkeä. 10 % vastanneista matkusti yksin. Erilaisissa seurueissa matkanneista noin viidesosa ilmoitti seurueeseen kuuluvan alle 15-vuotaita lapsia (taulukko 8). Viiden vastaajan seurueessa on ollut mukana liikuntaesteisiä henkilöitä. Suurin seurue koostui 51 henkilöstä (bussiryhmä). Oman perheen kanssa matkasi 53 % vastanneista ja ystävien kanssa 20 %. Vain yksi vastaaja oli ilmoittanut seurueensa koostumukseksi koululuokan ja viisi eläkeläisryhmän.

Ulkomaisista vastaajista 82 % kävi Pyhätunturin luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa. Seuruekoko oli keskimäärin 3 henkilöä ja 57 %:lla seurue koostui oman perheen jäsenistä.

Taulukko 7. Pyhätunturin luontokeskuksessa vuonna 2008 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	35	10
2–5 hengen seurue	254	73
6 tai useamman hengen seurue	59	17
Yhteensä	348	100

Taulukko 8. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Pyhätunturin luontokeskuksessa.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	313	5,7	8,02	2	2	3	5	51
Alle 15-vuotiaita	62	2,2	2,01	1	1	2	2	10
Liikuntaesteisiä	5	2,8	1,48	1	2	3	3	5

Taulukko 9. Seurueen koostumus Pyhätunturin luontokeskuksessa vuonna 2008.

Seurueen koostumus	kpl	%
Oman perheen jäsenet	169	53
Ystävät	64	20
Muut sukulaiset	25	8
Ohjelmalveluyritysten asiakkaat	15	5
Työtoverit	14	4
Jokin muu	11	3
Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä	9	3
Kerho, yhdistys tms.	6	2
Eläkeläisryhmä	5	2
Koululuokka	1	0
Yhteensä	319	100

3.2 Käynti Pyhätunturin luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Lähes 60 % vastaajista ilmoitti Pyhätunturin luontokeskuksen olleen yksi matkan suunnitelluista kohteista (taulukko 10). Tämä kuvastaa Pyhä–Luoston kansallispuiston hyvää tunnettua ja Pyhätunturin luontokeskuksen merkitystä retkien lähtöpisteenä. Kansallispuisto on profiloitunut päivämatkakohdeeksi ja suurin osa puistossa ja luontokeskuksessa käyvistä vierailee matkallaan myös muualla Lapissa. Metsähallituksen liittyminen Pyhä–Luoston matkailuyhdistyksen jäseneksi on tehnyt luontokeskusta tunnetummaksi alueen yrityksissä, ja niinpä yritykset ohjaavat asiakkaita myös luontokeskukseen.

21 % vastasi Pyhätunturin luontokeskuksen olleen ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella (taulukko 10). Tämä kuvastanee sitä, että lähialueella liikkuneet saavat suhteellisen helposti tietoa luontokeskuksesta esimerkiksi tienvarsioasteista ja osaavat näiden perusteella tulla luontokeskukseen. 22 % vastanneista ilmoitti luontokeskuksen olleen matkan ainoa tai tärkein kohde. Pyhätunturin luontokeskus on siis paikka, jonne tulo yleensä suunnitellaan etukäteen. Ulkomaisista vastaajista 60 % ilmoitti Pyhätunturin luontokeskuksen olleen yksi matkan suunnitelluista kohteista ja 35 % ilmoitti luontokeskuksen olleen matkan ainoa tai tärkein kohde.

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut luontokeskus. Vastauksissa nousivat esiin Pyhä–Luoston matkailualue, Pyhä–Luoston kansallispuisto ja sieltä erityisesti Lampivaaran ametistikaivos sekä lähialueista Aittakuru ja Kairosmaja. Nämä ”muut” kohteet luetellaan liitteessä 3.

Taulukko 10. Pyhätunturin luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena vuonna 2008.

Kohteen tärkeys	kpl	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	74	22
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	198	58
Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	72	21
Yhteensä	344	100

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

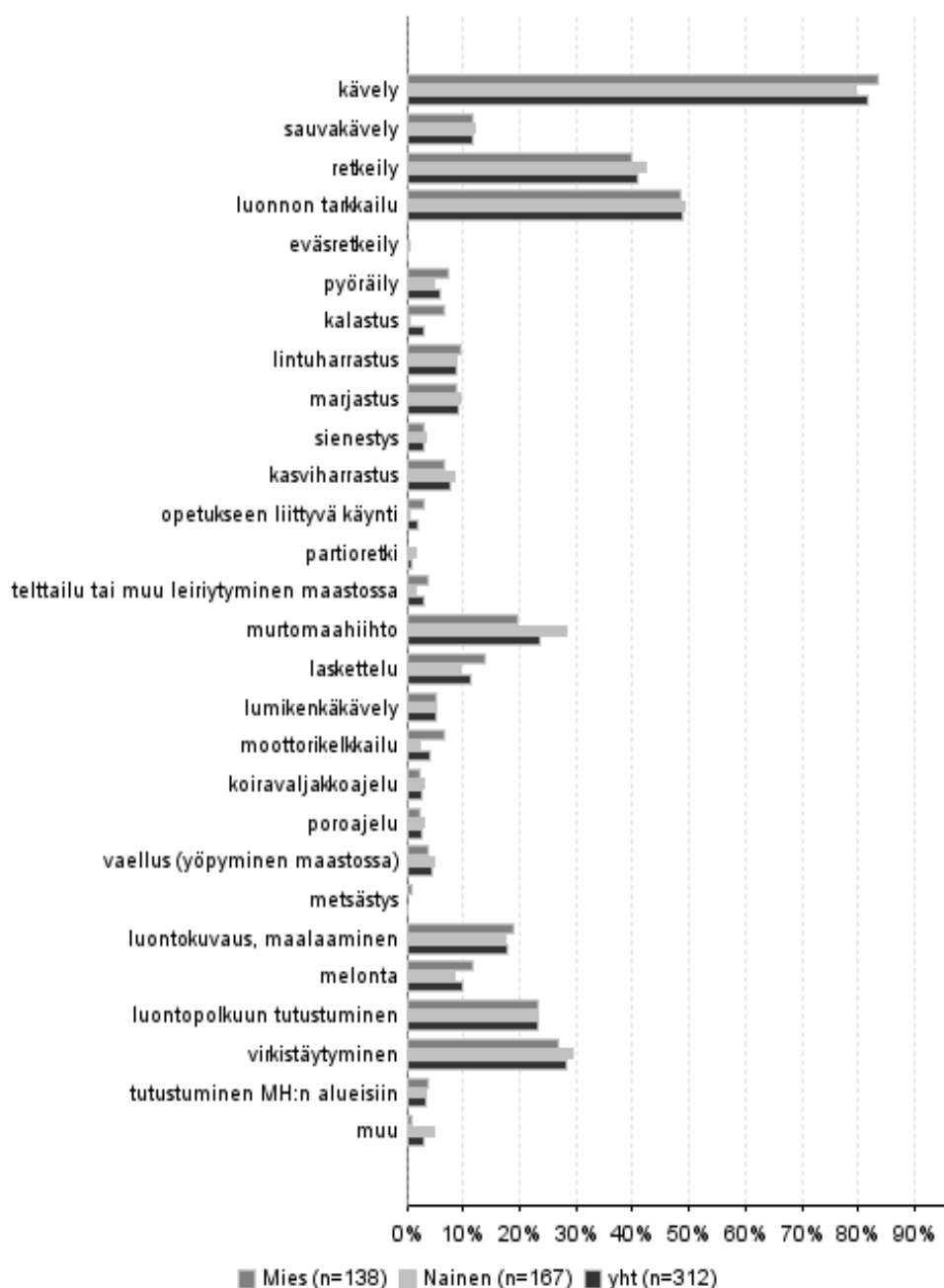
Luontokeskuksessa käynnin yhteydessä harrastettiin erilaisia aktiviteetteja ympäröivässä luonnossa. 60 % ilmoitti harjoittavansa alueella 1–3 aktiviteettia (taulukko 11). Yleisimpiä olivat harrastukset, jotka toteutuvat käynnin yhteydessä luontevasti, kuten kävely, retkeily, luonnontarkkailu, virkistäytyminen, luontopolkuun tutustuminen, murtomaahiihto ja laskettelu. Merkille pantavaa on myös luontokuvauksen ja maalaamisen suosio (kuva 5).

Sen sijaan tärkeimmiksi luokitellut aktiviteetit paljastavat, mitä alueelle on varsinaisesti tultu tekemään silloin, kun matkalla on harrastusten kannalta ollut jokin tietty tarkoitus. Tärkeimmät aktiviteetit olivat retkeily, murtomaahiihto ja kävely (kuva 6).

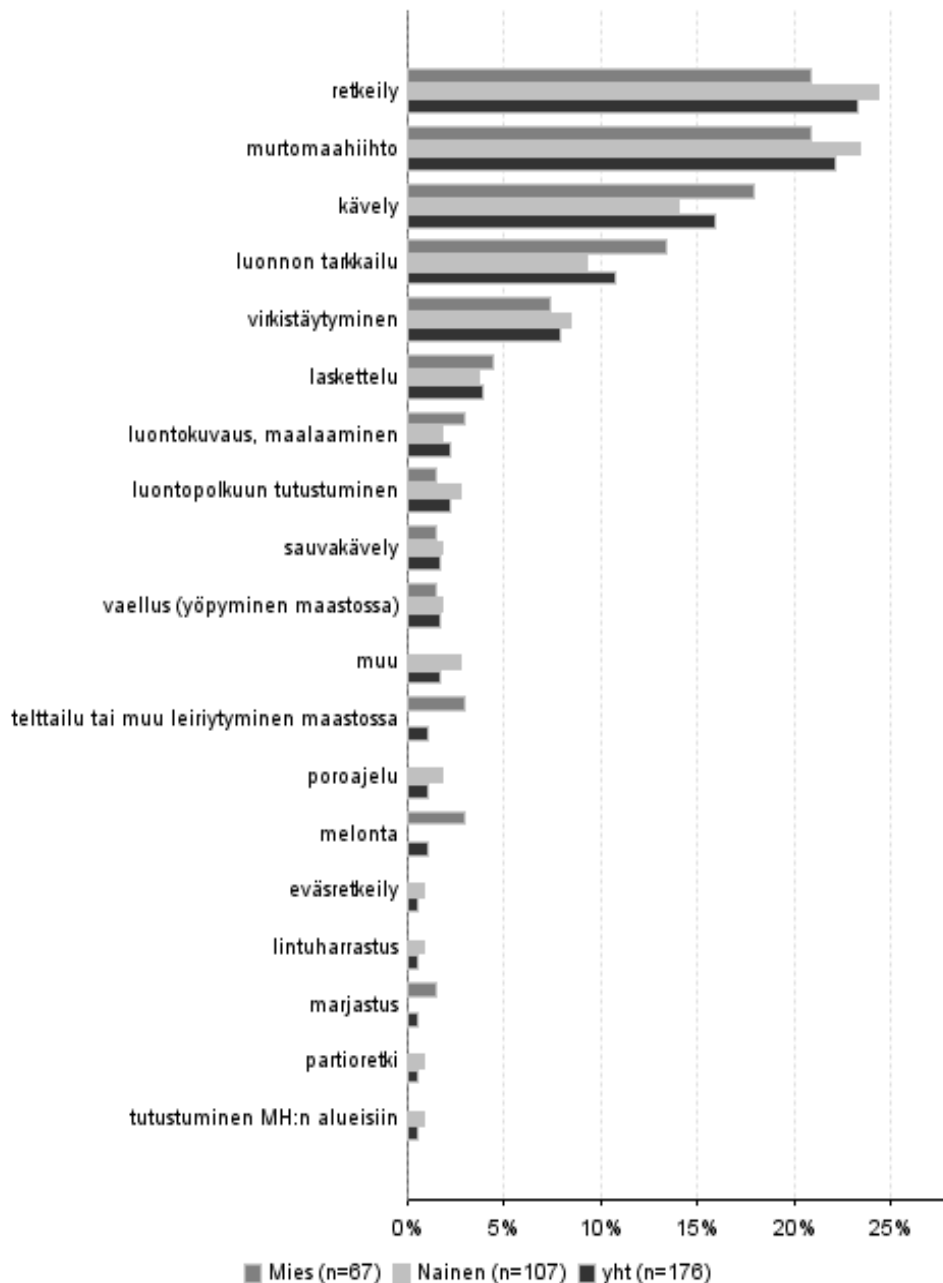
Englanninkielellä vastanneiden suosituin harrastus oli kävely (94 %), toiseksi suosituin luonnontarkkailu (51 %) ja kolmanneksi retkeily (41 %).

Taulukko 11. Harrastusten lukumäärä Pyhä-Luoston kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Pyhäntunturin luontokeskuksessa käynnin yhteydessä vuonna 2008.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1-3	85	62	96	57	158	60
4-6	32	23	48	29	81	26
7-9	15	11	17	10	32	10
10 tai enemmän	6	4	6	4	12	4
Yhteensä	138	100	167	100	312	100



Kuva 5. Vastanneiden harrastukset Pyhä-Luoston kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä vuonna 2008.



Kuva 6. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Pyhä-Luoston kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Pyhätunturin luontokeskuksessa käynnin yhteydessä vuonna 2008.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Lähes 70 % luontokeskuksessa käyneistä aikoi käydä myös Pyhä-Luoston kansallispuistossa (taulukko 12). Kairosmajan Revontulikappeli, joka on myös tiekirkko, oli toiseksi suosituin kohde ja kansallispuiston sisällä sijaitseva Lampivaaran ametistikaivos kolmanneksi suosituin. Hienoa on myös nähdä, että Pelkosenniemen kirkonkylä ja Suvannon kylä kiinnostavat alueella liikkujia. Toisaalta Pelkosenniemellä ovat lähimmät pankkipalvelut.

Ulkomaisista vastaajista 95 % aikoi käydä Pyhä–Luoston kansallispuistossa. Toiseksi suosituin kohde oli Lampivaaran ametistikaivos (51 %) ja kolmanneksi suosituimmat Pyhäjoki ja Pyhäjärvi. Muiksi matkan kohteiksi ulkomaiset vastaajat ilmoittivat mm. Ylläksen, Pallaksen, Oloksen, Levin ja Rovaniemen.

Taulukko 12. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillä Pyhätunturin luontokeskuksessa.

Käyntikohte	kpl	%
Pyhä–Luoston kansallispuisto	224	68
Revontulikappeli	118	36
Lampivaaran ametistikaivos	83	25
Muu, mikä?	69	21
Aittakurun kuruteatteri	65	20
Pelkosenniemen kirkonkylä	47	14
Pyhäjoki ja Pyhäjärvi (vesistöt)	39	12
Suvannon kylä	39	12
Vastanneita yhteensä	331	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin reilut puolitoista tuntia (taulukko 13). Pitkä viipymäaika kuvanee sitä, että luontokeskuksesta löytyy tutkittavaa kiinnostuneelle pitkäksikin aikaa. Asiakastutkimuksen kysymys kuului: ”Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Pyhätunturin luontokeskuksessa tänään?” Viipymäajan arvioinnissa voi olla mukana myös käynti Pyhä–Luoston kansallispuistossa sekä Pyhätunturin matkailualueella vietetty aika.

Naiset olivat hieman miehiä kokeneempia Pyhätunturin luontokeskuksen kävijöitä (taulukko 14). 60 % asiakastutkimukseen vastanneista oli luontokeskuksessa ensi kertaa.

Ulkomaiset vastaajat viipyivät luontokeskuksessa keskimäärin peräti 3 tuntia. Suuri osa heistä ilmoitti pitkiä viipymäaikoja, jotka ilmeisesti yleensä käsittivät kokonaisviipymäajan Pyhä–Luoston kansallispuistossa ja Pyhätunturin matkailualueella, eikä pelkästään käyntiä luontokeskuksessa. Ulkomaalaisista 84 % oli ensikertalaisia Pyhätunturin luontokeskuksessa.

Taulukko 13. Vastanneiden käynnin kesto Pyhätunturin luontokeskuksessa vuonna 2008, minuutteja.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	355	95,9	251,75	0	30	60	60	2 880

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin toistuvuus Pyhätunturin luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	96	65	100	56	196	60
Käynyt aikaisemmin	52	35	77	44	129	40
Yhteensä	148		177		325	

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Suurin osa vastanneista (82 %) matkusti Pyhätunturin luontokeskukseen henkilöautolla (taulukko 16). Bussimatkalaisia oli toiseksi eniten (11 %). Valtaosa vastanneista saapui luontokeskukseen klo 10–12. Myös ryhmäasiakkaiden saapumisaika ja käytetyimmät kulkuneuvot olivat edellä mainitut. Kyseiseen aikaan retkeilijät suuntaavat Pyhä–Luoston kansallispuistoon ja hakevat lähtiesään luontokeskuksesta reittikartan tai muuta ajankohtaista tietoa. Paluumatkalla poiketaan yleensä luontokeskuksen wc:ssä ja kerrotaan asiakasneuvojille retkikokemuksia sekä annetaan mahdollista palautetta.

Taulukko 16. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Pyhätunturin luontokeskukseen. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	290	82
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	5	1
Linja-auto	40	11
Tilausbussi (ryhmämatka)	12	3
Juna	11	3
Lentokone	4	1
Polkupyörä	5	1
Kanootti, kajakki tai soutuvene	1	0
Jalan	24	7
Hiihtäen	9	3
Taksi	1	0
Jokin muu	18	5
Vastanneita yhteensä	353	

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen vastanneet olivat saaneet tietoa Pyhätunturin luontokeskuksesta monista eri lähteistä. Kotimaisten vastaajien tärkein yksittäinen tietolähde oli ns. suusta korvaan -menetelmä eli paikasta oli saatu tietoa tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta (30 % vastaajista; taulukko 17). Lähes yhtä moni (29 %) oli tiennyt paikasta jo entuudestaan ja 24 % oli saanut tietoa esitteistä tai oppaista. Metsähallituksen verkkosivujen kautta tietoa saaneita oli suomalaisissa vastaajissa huomattavan vähän, vain 11 %, ja osuus oli laskenut vuodesta 2003 kaksi prosenttiyksikköä.

Ulkomaisista vastaajista 34 % ilmoitti saaneensa tietoa esitteistä tai oppaista (taulukko 18). Toiseksi tärkein tietolähde oli Metsähallituksen verkkosivut (17 %) ja kolmanneksi tärkein matkailutoimisto tai matkailuinfo (15 %).

Myös muista luontokeskuksista ja palvelupisteistä saatu tieto oli merkittävää (taulukot 17 ja 18). Tutkimusajankohtana Pyhätunturin luontokeskuksesta lähetettiin Pyhä–Luoston kansallispuiston esitettä pyynnöstä satoja kappaleita Lapin muihin luontokeskuksiin. Lähiseudun luontokeskukset tekevät hyvää markkinointityötä toisilleen.

Taulukko 17. Suomenkielisten vastaajien ennakkotietojen lähteet Pyhätunturin luontokeskuksesta vuonna 2008. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	40	14
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	87	30
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	32	11
Muilta www-sivut	20	7
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	69	24
TV / radio-ohjelmit tai lehtiartikkelit	3	1
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	18	6
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	20	7
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	84	29
Muu	21	7
Vastanneita yhteensä	292	

Taulukko 18. Ulkomaisten vastaajien ennakkotietojen lähteet Pyhätunturin luontokeskuksesta vuonna 2008. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	6	13
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	4	9
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	8	17
Muut www-sivut	4	9
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	16	34
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	7	15
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	5	11
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	1	2
Muu	2	4
Vastanneita yhteensä	47	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontokeskuksesta ja sen palveluista

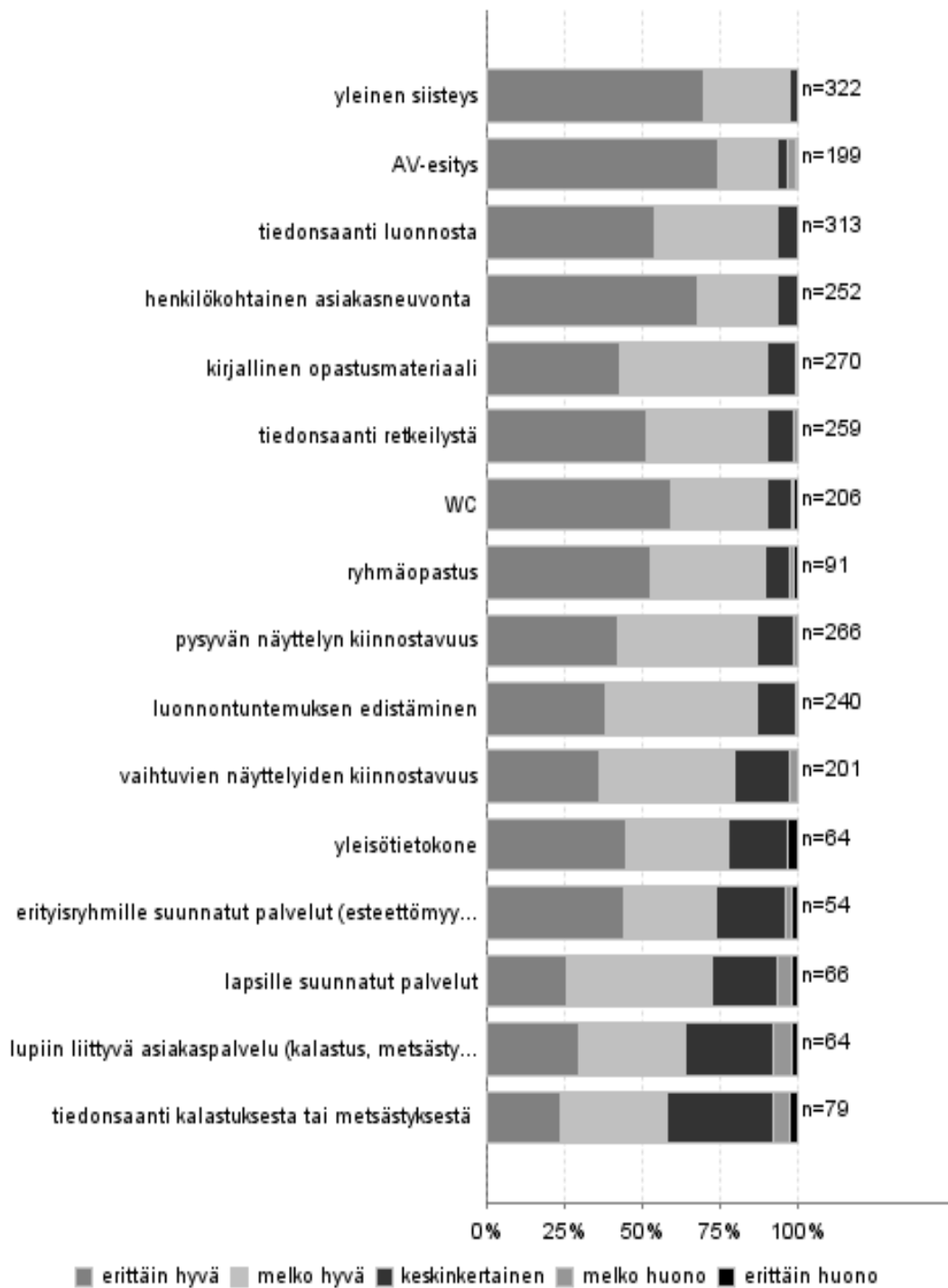
Vastaajat arvioivat luontokeskuksen palveluista parhaiksi av-esityksen ”Kuruista keroille”, yleisen siisteyden sekä henkilökohtaisen asiakasneuvonnan (taulukko 19 ja kuva 7). Ryhmäopastusta oli vastanneista ryhmäasiakkaista saanut 26 %, ja opastuksen laaduksi arvioitiin 4,4 asteikolla 1–5. Av-esitystä ovat asiakkaat kovasti kehuneet, vaikkakin vapaamuotoisissa palautteissa jotkut kaipasivat vanhaa esitystä, jossa oli mukana kertojan selostus. Uusi av-esitys musiikin kera palvelee kuitenkin samanaikaisesti niin koti- kuin ulkomaisiakin katsojia.

Heikoimmiksi arvioitiin tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä, lupiin liittyvä asiakasneuvonta ja lapsille suunnatut palvelut (taulukko 19 ja kuva 7). Asiakastutkimukseen vastanneet arvioivat usein kyseisiä palveluita, vaikka eivät niitä käyttäneet. Metsästys- ja kalastusasioissa ja lupamyynnissä asiakkaita palveltiin kuitenkin mahdollisimman hyvin. Näissä asioissa liikkuvia oli asiakkaista kuitenkin vain pieni osa ja heistä tuskin monikaan vastasi asiakastutkimukseen. Lasten käytössä on oma nurkkaus, jossa voi piirtää, leikkiä pehmoeläimillä, pelata tai lukea. Lasten piirrokset pääsevät myös omaksi taidenäyttelyksi nurkkauksen seinille.

Myös englanninkielisissä vastauksissa parhaat arvostamat saivat av-esitys, yleinen siisteys ja henkilökohtainen asiakasneuvonta. Huonoimmat arviot saivat niin ikään lupiin liittyvä asiakaspalvelu, tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä lapsille suunnatut palvelut.

Taulukko 19. Pyhätunturin luontokeskuksen palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Palvelu	Käytännyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keski-arvo	Ei käytännyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	313	89	0	0	6	40	54	4,5	30
Tiedonsaanti retkeilystä	259	73	0	1	8	39	52	4,4	73
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	79	22	3	5	34	34	24	3,7	225
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottori-kelkkailu, puunosto tms.)	64	18	2	6	28	34	30	3,8	248
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	252	71	0	0	6	25	68	4,6	69
Ryhmäopastus	91	26	1	1	8	37	53	4,4	222
Luonnontuntemuksen edistäminen	240	68	0	0	13	48	39	4,3	73
Yleisötietokone	64	18	3	0	19	33	45	4,2	246
AV-esitys	199	56	1	3	3	19	75	4,7	115
Lapsille suunnatut palvelut	66	19	2	5	21	47	26	3,9	236
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	54	15	2	2	22	30	44	4,1	253
WC	206	58	1	1	8	31	59	4,5	116
Yleinen siisteys	322	91	0	0	2	28	70	4,7	10
Kirjallinen opastusmateriaali	270	76	0	0	9	47	43	4,3	48
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	201	57	0	2	18	43	37	4,1	117
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	266	75	0	1	12	45	42	4,3	42
Lomakkeita yhteensä	353								



Kuva 7. Vastanneiden mielipiteet Pyhäntunturin luontokeskuksen palveluiden laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Asiakaspalvelun onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin lomakkeen kysymyksellä 7 (liite 6). Vastausten perusteella sisätilat ovat toimivat ja siistit, ja taloon löydetään hyvin (taulukko 20).

Heikoimman arvion sai kohta ”myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin”. Asiakkaiden halukkuutta ostaa luontokeskuksesta erilaisia tuotteita kysyttiin myös erikseen. Tulokset ovat luvussa 3.5.1.

Englanninkielisten vastausten perusteella parhaiten onnistuttiin sisätilojen toimivuudessa ja siisteydessä (4,80 %), ulkoalueiden toimivuudessa ja siisteydessä (4,71 %) sekä perille löytämisessä (4,56 %).

Taulukko 20. Pyhätunturin luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskinkertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	333	94	0	1	14	43	41	4,24	0,76
Perille löytäminen (esim. opasteet)	344	97	0	1	6	26	67	4,57	0,70
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	339	96	0	1	5	40	55	4,49	0,62
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	341	97	0	0	2	28	70	4,67	0,51
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	336	95	0	0	7	39	54	4,47	0,62
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	325	92	0	2	26	39	33	4,03	0,81
Ennako-odotuksieni täyttyminen	336	95	0	0	9	41	50	4,40	0,66
Elämysten tarjoaminen	341	97	0	1	7	43	48	4,38	0,67
Vastanneita yhteensä	353								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Pyhätunturin luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,39 asteikolla 1–5. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 7 ja 8; liite 6). Molemmista osa-alueista Pyhätunturin luontokeskus sai arvosanaksi yli 4,3, joten asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä palveluihin, joskin edelleen on kehitettävää (taulukko 21).

Englanninkielisissä vastauksissa valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi oli 4,54. Luontokeskuksen asiakaspalvelussa työskentelevillä on sujuva englanninkielen taito, joka selittää korkeaa asiakastyytyväisyyttä ulkomaisten asiakkaiden keskuudessa.

Taulukko 21. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Pyhätunturin luontokeskuksessa vuonna 2008.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,24	Tiedonsaanti luonnosta	4,48
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,57	Tiedonsaanti retkeilystä	4,41
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,49	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksessä	3,72
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,67	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,84
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,47	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,62
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	4,03	Ryhmäopastus	4,40
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,40	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,25
Elämysten tarjoaminen	4,38	Yleisötietokone	4,17
		AV-esitys	4,65
		Lapsille suunnatut palvelut	3,91
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteetömyys, inva-WC:t yms.)	4,13
		WC	4,47
		Yleinen siisteys	4,67
		Kirjallinen opastusmateriaali	4,33
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,15
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,29
Aluekohtainen keskiarvo	4,41		4,38
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,41		4,35
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,40	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,39	

3.4 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia oli kirjattu 36 kappaletta. 14 niistä oli kehuja, jotka kohdistuivat luontokeskukseen yleensä ja hyvään asiakaspalveluun. Kehittämisehdotuksia tuli 8 ja valituksia 6. Kaikki vapaamuotoiset ajatukset on esitetty tyypeittäin liitteessä 4.

Valitukset kohdistuivat asiakastutkimuskyselyn liialliseen pituuteen, matkailualueen opasteisiin, myyntituotteisiin, näyttelytilan pienenuteen sekä kansallispuiston reitistöön ja palveluvarustukseen. Kehittämisehdotuksissa kaivattiin mm. av-esitykseen kasvien ja eläinten nimiä sekä luontokeskukseen lisää lintuja ja kasveja. Asiakkaat kaipasivat myös latua luontokeskukseen.

Englanninkielisissä vastauksissa mm. ehdotettiin Luontoon.fi:n kansallispuistosivuille yksityiskohtaisempaa tietoa etenkin reiteistä ja nähtävyyksistä.

3.5 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioiduista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin kaksi. Ne olivat kysymyslomakkeen kysymykset 9 (Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Pyhäntunturin luontokeskuksessa tällä käynnilläsi?) ja 14b (Mitä Pyhäntunturin luontokeskuksen näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?).

3.5.1 Ostohalukkuus

Asiakastyytyväisyysmittareissa myyntituotteiden sopivuus oli heikoimmiksi arvioituja yksittäisiä kohtia (luku 3.3.2 ja taulukko 20). Luontokeskukseen ei tulla varsinaisesti ostoksille lukuun ottamatta vakioasiakkaita, jotka käyvät tutustumassa uusiin tuotteisiin muun käynnin ohessa. Valmiutta luontokeskuksesta ostamiseen kuvaa hyvin se, että monesti lähdettiin hakemaan lompakkoa autosta vasta, kun löytyi jotain ostettavaa.

Retkeilykarttojen ostohalukkuus oli odotetusti korkein, toiseksi suosituin tuote oli paikalliset elintarvikkeet ja makeiset ja kolmanneksi retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat (taulukko 22). Vähiten ostohalukkuutta herättivät tutkimusjulkaisut ja selvitykset. Tulos on varsin ymmärrettävä, sillä näitä kysytään harvoin ja varmaankin hankitaan muita kanavia pitkin. Myös lupien ostohalukkuus oli vähäistä, mikä selittyy sillä, että alueen vesistöihin saa kalastuslupia muualtakin, ja varsinaisia Metsähallituksen luvanvaraisia kalastuspaikkoja on alueella vain yksi, Luoston Ahvenlampi. Kalastus- ja metsästyslupia on toki myyty, mutta kyseiset asiakkaat ovat yleensä vain kysyneet tiedot ja ostaneet luvan, eivätkä kireiltä siimoiltaan tai metsästysinnoiltaan ole ehtineet vastata asiakastutkimukseen. Metsähallituksen metsästyslupien myynti tapahtuu pääosin Internet- ja puhelinmyyntinä.

Kysymykseen, mitä muuta asiakas haluaisi luontokeskuksesta ostaa, annettiin vastauksiksi mm. postikortit, -merkit ja t-paidat, jotka jo ovat myyntivalikoimassa.

Taulukko 22. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Pyhätunturin luontokeskuksessa vuonna 2008. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	332	96	19	6	17	19	40	3,56	1,51
Retkeily- ja luontoharrastusaiheet opaskirjat	290	84	32	13	20	18	17	2,76	1,48
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	277	80	54	19	14	9	3	1,89	1,16
Luontokuvateokset, kirjat	278	81	35	17	21	18	9	2,51	1,37
Luonto- ja retkeilyaiheet CD-romit, DVD:t / videot	273	79	44	20	22	9	5	2,12	1,23
Kansallispuisto- ym. luontojulistet	287	83	37	15	23	14	12	2,50	1,41
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	284	82	33	18	20	16	13	2,58	1,42
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	282	82	39	20	19	12	11	2,37	1,38
Luontoaiheet (pehmo)lelut, pelit ym.	280	81	51	19	14	10	6	2,00	1,26
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	274	79	65	15	12	5	3	1,67	1,07
Pienet retkeilytarvikkeet (puukot, kompassit yms.)	284	82	35	18	21	17	9	2,48	1,36
Luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	277	80	37	17	23	15	8	2,39	1,32
Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	279	81	67	10	11	6	6	1,73	1,22
Paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	282	82	25	14	25	23	12	2,84	1,36
Saamenkäsiyöt	1	0	0	0	0	0	100	5,00	
Muu	77	22	71	4	9	4	12	1,81	1,41
Vastanneita yhteensä	345								

3.5.2 Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Kyselyyn vastanneista suomalaisista 189 nimesi jonkin asian, joka oli jäänyt näyttelystä päällimmäiseksi mieleen. Ylivoimaisesti eniten mainintoja sai av-esitys Kuruista keroille, jonka 67 vastaajaa mainitsi (liite 5). Pyhätunturin luontokeskuksen vakioasiakkaatkin katsovat av-esityksen vuodesta toiseen, sillä siitä saa aina jotain uutta irti. Yli 50 mainintaa saivat näyttelyn eläimet, kivet (geologia) ja kasvit. Mieleen oli painunut myös hyvä asiakaspalvelu. Vastauksissa oli vain yksi negatiivissävytteinen vastaus: yhden vastaajan mielestä luontokeskuksessa oli ”liian vähän menoa”.

Ulkomaalaisista 25 nimesi jonkin näyttelystä päällimmäiseksi jääneen asian. Eniten mainintoja sai nytkin av-esitys. Myös hyvää asiakaspalvelua kiiteltiin (liite 5).

Vastaustuloksia voidaan käyttää apuna luontokeskuksen tulevan näyttelyn suunnittelussa.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Pyhä–Luoston kansallispuisto on Metsähallituksen palvelukokonaisuutena Itä-Lapin laajin, monipuolisin ja vahvimmin kasvava matkailukohde. Pyhä–Luoston matkailualueen keskukset Pyhä ja Luosto kasvavat voimakkaasti ja niiden kansainvälinen kysyntä on kasvussa. Pyhän matkailukeskuksen alueella on vireillä mittava asemakaavoitushanke (Noitatunturi Oy), joka toteutuessaan toisi alueelle noin 30 000 vuodepaikkaa lisää.

Metsähallituksen asema on vahvistunut Pyhä–Luoston matkailualueella merkittävästi. Matkailualueella Pyhä–Luoston kansallispuisto, luontokeskus mukaan lukien, nähdään yhtenä tärkeimpänä vetovoimatekijänä. Matkailualueen palveluja tullaan kehittämään kestävien periaatteiden ja ”vihreyden” teemoilla. Luontokeskuksella palveluineen (luonto-opastus) tulee olemaan tärkeä osa tässä kehityksessä.

Naapurikuntien ja Metsähallituksen yhteinen visio on saada Pyhä–Luoston alueen kehittyminen hyvään vauhtiin. Meneillään olevissa kaavoitushankkeissa hahmotellaan sijaintia mahdolliselle uudelle, monipuolisemmalle luontokeskukselle. Nykyisissä tiloissa toimitaan sesonkiaikoina ääri-rajolla niin tilojen kuin henkilöstönkin suhteen. Retkeilyreittien linjauksia on muutettu ja varsinkin hiihtäen liikkuvat asiakkaat ovat luontokeskuksessa huomattavasti vähentyneet.

Pieni tila asettaa rajoituksia luonto-opastukselle: ryhmän syvälinen opastaminen näyttelytilassa on käytännössä mahdollista vain sesonkiaikojen ulkopuolella. Suurin osa ryhmistä liikkuu juuri sesonkeina. Koululaisryhmiä matkailukeskuksen alueella käy vähän, syynä voi olla alueen sporttinen imago. Lapsiperheet ovat viihtyneet hyvin luontokeskuksessa.

Luontomatkailuun liittyviä yritysten ja Metsähallituksen välisiä yhteistyösopimuksia solmittaessa yrittäjät saavat mahdollisuuden osallistua toimintojen kehittämiseen. Yhteistyön kautta markkinointi puolin ja toisin tehostuu. Metsähallituksella ei ole tällä hetkellä tarjota maasto-opastusta maastoretkille. Tavoitteena onkin kouluttaa alueen yhteistyöyrityksiin sertifioituja oppaita.

Pyhätunturin luontokeskuksen tyypillinen asiakas on noin 50-vuotias oman perheen tai ystävien kanssa pienessä seurueessa liikkuva henkilö. Naisten osuus vierailijoista on noin 10 % suurempi kuin miesten. 39 prosentilla luontokeskuksen kävijöistä oli jonkin tason korkeakoulututkinto. Helsinki, Vantaa, Tampere ja Oulu olivat kävijöiden yleisimmät kotikunnat. Lapin kunnista kärkikymmenikössä olivat Kemi ja Kemijärvi.

Englanninkielisten vastausten perusteella tyypillinen ulkomainen luontokeskuksen asiakas on noin 40-vuotias, oman perheen kanssa pienessä seurueessa liikkuva, korkeasti koulutettu henkilö. Ulkomaisia asiakkaita tuli luontokeskukseen eniten Alankomaista, Italiasta ja Japanista. Pyhä–Luoston matkailuyhdistyksen keräämien tilastojen mukaan kuitenkin Pyhä–Luoston matkailualueen ulkomaisten asiakkaiden kotimaiden kolmen kärki on Iso-Britannia, Ranska ja Alankomaat.

Vuoden 2003 kävijätutkimukseen (Pesonen 2004) verrattuna seuruetiedot olivat pysyneet lähes samoina. Miesten osuus kävijöistä on kuitenkin hieman kasvanut. Vuonna 2003 naisia oli kävijöistä 58 % ja miehiä 42 %, nyt luvut olivat 55 % ja 45 %. Osasyynä miesten osuuden kasvuun on luultavasti luontokeskuksessa vuonna 2005 aloitettu Metsähallituksen lupamyynti.

Kaikkien vastanneiden keski-ikä oli 48,41 vuotta, kun se vuonna 2003 oli 45,8 vuotta. Keski-ikä kasvusta voidaan päätellä, että luontokeskuksen kävijöissä on paljon Pyhän vakiokävijöitä, jotka ovat ikääntymässä.

Metsähallitus on asiantuntijajäsenenä Pyhä-Luoston matkailuyhdistyksessä sekä mukana matkailualueen yhteismarkkinoinnissa. Luontokeskuksen tunnettuus on lisääntynyt merkittävästi sitten vuoden 2003 asiakastutkimuksen. Vuonna 2003 vain 7 % vastaajista ilmoitti luontokeskuksen matkan ainoaksi tai tärkeimmäksi kohteeksi. Vuoden 2008 tutkimuksessa tuo luku on kasvanut 22 prosenttiin. Yhteismarkkinointi on lisännyt tietoisuutta siitä, että alueella on luontokeskus. Englanninkielellä vastanneista 60 % ilmoitti Pyhätunturin luontokeskuksen olleen yksi matkan suunnitelluista kohteista ja 35 % matkan ainoa tai tärkein kohde.

Kävijöiden yleisimmät harrastukset olivat kävely, retkeily, luonnontarkkailu, virkistäytyminen, luontopolkuun tutustuminen, murtomaahiihto ja laskettelu. Tärkeimmiksi harrastuksiksi arvioitiin retkeily, murtomaahiihto ja kävely. Ulkomaisten vastaajien yleisin harrastus oli kävely, toiseksi yleisin luonnontarkkailu ja kolmanneksi retkeily.

Luontopolkuun tutustumisen into oli noussut asiakkaiden keskuudessa vuonna 2003 tehtyyn asiakastutkimukseen verrattuna. Tunturiaavan luontopolun sisältöä on uudistettu ja kulkua helpotettu tasaamalla reittejä sorapinnoitteella. Luontopolkuun liitettiin myös osa Isokurun reittiä ja opasteissa keskitytään Pyhä-Luoston kansallispuiston geologiaan. Uudistettu luontopolku on ollut hyvin näkyvillä mediassa. Luoston vaellusluontopolku on suosittu pidempänä vaihtoehtona.

Lähes 70 % luontokeskuksen kävijöistä aikoi käydä myös Pyhä-Luoston kansallispuistossa. Todellisuudessa luku on varmaan suurempi, sillä 25 % ilmoitti käyvänsä Lampivaaran ametistikaivoksessa, joka sijaitsee kansallispuiston sisällä. Ulkomaisista vastaajista 95 % aikoi käydä kansallispuistossa. Seuraaviksi suosituimmat kohteet olivat Lampivaaran ametistikaivos sekä Pyhäjoki ja Pyhäjärvi.

Kansallispuiston ja sen rajojen hahmottaminen maastossa on asiakkailta monesti hukassa. Asiakas ei esimerkiksi aina tiedä käyneensä kansallispuistossa, kun on käynyt vaikkapa Isokurussa tai Lampivaaran ametistikaivoksella. Toisaalta Aittakuru kuruteattereineen mielletään usein osaksi kansallispuistoa. Moni matkailija kysyy Aittakurun sijaintia käydessään luontokeskuksessa, joten opastusta sinne tulisi parantaa. Asiakastutkimusta tehtäessä Aittakuruun suunniteltiin uutta kävelyreittiä luontokeskuksen pihamaalta. Se avattiin kesällä 2009.

Vuoden 2003 asiakastutkimuksessa olivat suosituimpia käyntikohteita Aittakuru, Luoston retkeilyreitit ja Lampivaaran ametistikaivos.

Tyypillinen kotimainen luontokeskuksen kävijä saapui paikalle henkilöautolla ja viihtyi talossa noin puolitoista tuntia. Ryhmäasiakkaiden keskimääräinen viipymä luontokeskuksessa oli sama, noin puolitoista tuntia. Enemmistö kävijöistä (60 %) oli luontokeskuksessa ensimmäistä kertaa. Vuoden 2003 asiakastutkimuksen mukaan asiakkaat viipyivät Pyhätunturin luontokeskuksessa keskimäärin vajaan tunnin eli asiakasviihtyvyys on parantunut.

Ulkomaiset vastaajat viipyivät luontokeskuksessa keskimäärin peräti kolme tuntia. Suuri osa ilmoitetuista viipymäajoista käsitti ilmeisesti myös viipymisen Pyhä-Luoston kansallispuistossa, eikä pelkästään käyntiä luontokeskuksessa. Ulkomaalaisista 84 % oli luontokeskuksessa ensi kertaa.

Luontokeskuksesta saatiin tietoa useiden kanavien kautta. Useimmin tietoa oli saatu tuttavilta, ystäviltä ja sukulaisilta (30 % vastanneista) tai luontokeskus oli entuudestaan tuttu (29 %). Noin neljännes oli saanut tietoa esitteistä ja oppaista. Vuoden 2003 asiakastutkimukseen verrattuna asiakkaiden tärkeimmät tietolähteet olivat pysyneet samoina. Metsähallituksen verkkosivujen kautta tietonsa saaneiden osuus oli vain 11 %, ja se oli laskenut vuodesta 2003 kaksi prosenttiyksikköä. Luontoon.fi-verkkopalveluun (www.luontoon.fi) on keskitetty tieto kaikista Metsähallituksen alueista, joilla on palveluja retkeilijöille. Mutta onko palvelu tarpeeksi mielenkiintoinen ja saako

sieltä tarpeeksi käytännön tietoa? Syytä on myös pohtia, kuinka hyvin Luontoon.fi ylipäätään tunnetaan. Markkinointiviestinnässä tulisi Luontoon.fi:n näkyä aina.

Englanninkielellä vastanneille tärkein tietolähde olivat esitteet ja oppaat. Metsähallituksen verkkosivut oli toiseksi tärkein ja matkailutoimisto tai matkailuinfo kolmanneksi tärkein tietolähde.

Asiakkaiden keski-ikä (suomalaiset 48,42 v, ulkomaalaiset 41,47 v) on vaikutusta Internetin käyttöön tietolähteenä. Siihen vaikuttaa myös koulutustaso. Suomalaisista vastaajista 39 %:lla oli jonkinasteinen korkeakoulu- tai yliopistotutkinto, kun taas ulkomaalaisten koulutustaso oli huomattavan korkea – heistä korkeakoulu- tai yliopistotutkinto oli 68 %:lla.

Tietolähteiden tärkeys vaihtelee merkittävästi eri luontokeskusten välillä. Tämä selviää verrattaisa Syötteen (Airaksinen & Kuusiniva 2010), Sinisimpukan (Tanskanen 2009), Oulangan (Kallunki 2010) ja Pyhätunturin luontokeskuksissa vuonna 2008 tehtyjä asiakastutkimuksia. Esimerkiksi Oulangan luontokeskuksessa Metsähallituksen verkkosivuilta tietonsa saaneiden osuus oli tuolloin 23 %, Syötteellä 19 % ja Sinisimpukassa 10 % (taulukko 23).

Taulukko 23. Ennakkotietojen lähteet Syötteen, Sinisimpukan, Oulangan ja Pyhätunturin luontokeskuksissa vuonna 2008.

Tietolähde	Syöte %	Sinisimpukka %	Oulanka %	Pyhätunturi %
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	6	6	12	14
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	33	40	39	30
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	19	10	23	11
Muut www-sivut	6	5	9	7
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	21	12	33	24
TV / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	2	3	3	1
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	4	5	10	6
Alueen yritykset (esim. ohjelmalvelut, majoitus)	5	7	4	7
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	38	39	33	29
Maasto-opasteet	8	1	0	0
Muu	8	8	5	7

Parhaimman vaikutuksen Pyhätunturin luontokeskuksessa käyneisiin tekivät av-esitys ”Kuruista keroille”, siisteys ja henkilökohtainen asiakasneuvonta. Av-esitystä keuhuttiin paljon, ja luontokeskuksen kävijät katsoivat sen yhä uudelleen. Jotkut kaipasivat av-esitykseen myös selostusta. Nykyinen av-esitys kuitenkin sopii esitettäväksi niin koti- kuin ulkomaisillekin kävijöille ja on kokonaisuutena todella hieno. Luontokeskuksen siisteydestä ovat vastanneet ammattitaitoiset siivoojat ja omalta osaltaan myös oman talon henkilökunta. Asiakaspalvelussa työskentelevät ovat luoneet luontokeskukseen kotoisan ja lämpimän ilmapiirin. Asiantuntemusta, kokemusta, kielitaitoa ja palvelualltiutta löytyy.

Heikoimmiksi palveluiksi arvioitiin tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä, lupiin liittyvä asiakasneuvonta ja lapsille suunnatut palvelut. Kolmea heikointa arvosanaa selittää osaltaan se, että näitä palveluita oli usein arvioitu, vaikka niitä ei edes käytetty. Tämä seikka ilmeni usein käytännön tilanteessa, jossa asiakasneuvoja antoi asiakkaalle kyselylomakkeen ja kyseinen asiakas oli arvioinut esimerkiksi tiedonsaantia kalastuksesta ja metsästyksestä, vaikka ei käynnillä näistä asioista kyselty. Metsästys- ja kalastusasioista kyseleviä on asiakaskunnasta kohtalaisen pieni osa. Myös lapsille suunnattuja palveluita arvioitiin usein, vaikka niitä ei käytetty. Lapsille on tarjolla oma nurkkaus, jossa voi piirtää, leikkiä pehmoeläimillä, pelata tai lukea. Lapsiasiakkaat tun-

tuvat viihtyvän luontokeskuksessa hyvin ja ovat innoissaan, kun heidän oma piirroksensa päätyy lasten nurkkauksen seinälle lasten omaan taidenäyttelyyn.

Myös englanninkielisissä vastauksissa parhaat arvosanat saivat av-esitys, yleinen siisteys ja henkilökohtainen asiakasneuvonta, huonoimmat puolestaan lupiin liittyvä asiakaspalvelu, tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä lapsille suunnatut palvelut.

Edelliseen asiakastutkimukseen verrattuna arviot ovat kauttaaltaan nousseet. Esimerkiksi av-esitys sai vuonna 2003 keskiarvoksi 4,2 (asteikko: 1 = erittäin huono, ...5 = erittäin hyvä) ja vuonna 2008 luku oli 4,7. Nykyinen av-esitys ”Kuruista keroille” otettiin käyttöön vuonna 2005.

Palvelun eri osa-alueista luontokeskus onnistui parhaiten sisätilojen toimivuudessa ja siisteydessä. Taloon löydettiin hyvin. Myös vuoden 2003 asiakastutkimuksen perusteella Pyhätunturin luontokeskuksen siisteys oli hyvä (4,64 asteikolla 1–5) ja perille löydettiin hyvin (4,59). Heikoimman arvion vastaajilta sai tämänkertaisessa tutkimuksessa myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin.

Tietyt tuotteet, kuten kansallispuiston tunnuksella varustetut tekstiilit, menevät kaupaksi tasaisen varmasti ja tietysti kartat sekä postikortit ja -merkit. Uusia myyntituotteita testataan koko ajan. Tuotteissa kiinnitetään huomiota luonnonläheisyyteen ja laatuun. Myyntituotteet pyritään mahdollisuuksien mukaan hankkimaan lappilaisilta tekijöiltä.

Myyntituotevalikoiman kehittämisessä Metsähallituksen keskitetty hankinta voisi auttaa, tietyt asiantuntijat etsisivät sopivia myyntituotteita. Myös asiakaspalvelupisteiden yhteistyötä tulisi tältä osin kehittää. Toisaalta tulorahoituksella on suuri merkitys luontokeskuksen toiminnassa, joten usein myyntituotteiden kate saattaa korvata luonnonläheisyyden.

Luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi on tutkimuksen mukaan 4,39, kun se vuonna 2003 oli 4,18, joten hyvään suuntaan ollaan menossa. Englanninkielisissä vastauksissa asiakastytyväisyysindeksi oli 4,54. Asiakkaat ovat siis erittäin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin, toki kehitettävää edelleen on.

Lähteet

- Airaksinen, S. & Kuusiniva, M. 2010: Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2008–2009. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 145. 39 s.
- Kallunki, A. 2010: Oulangan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 131. 51 s.
- Metsähallitus 2007: Pyhä–Luoston kansallispuiston hoito- ja käyttösuunnitelma. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja C 30. 129 s.
- Pesonen, E. 2004: Pyhätunturin luontokeskus. Asiakastutkimuksen raportointi. – Raportti, Metsähallitus, luontopalvelut, Metsähallituksen keskusarkisto, Vantaa. 20 s.
- Takkinen, T. 2009: Image and Visibility of Pyhätunturi Visitor Centre. – Thesis. Rovaniemi University of Applied Sciences. School of Tourism and Hospitality Management. 60 s. + liit.
- Tanskanen, S. 2009: Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 121. 55 s.

Pyhätunturin luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2008 otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havainnot (tavoite)	Keruu päiviä
Pyhätunturin luontokeskus	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	500	63
Kertymä yhteensä		355	73

LIITE 2. 1(2)

Aineiston toteutunut keruuajataulu

Paikka: Pyhätunturin luontokeskus

Keruuajaksi: koko aukioloaika

Tavoite: 8 lomaketta / päivä

Maaliskuu 2008

päivä	3.3.	10.3.	14.3.	22.3.	26.3.	27.3.	28.3.
Kpl	8	4	2	3	7	12	4

Maaliskuu 2008

Päivä	30.3.	31.3.					
Kpl	6	5					
Lomakkeet yhteensä, kpl							51

Huhtikuu 2008

päivä	2.4.	4.4.	8.4.	9.4.	14.4.	16.4.	20.4.
Kpl	5	2	2	8	9	3	2

Huhtikuu–toukokuu 2008

päivä	21.4.	22.4.	2.5.	28.5.			
Kpl	2	3	1	1			
Lomakkeet yhteensä, kpl							38

Kesäkuu 2008

päivä	4.6.	6.6.	11.6.	15.6.	17.6.	21.6.	22.6.
Kpl	3	3	7	4	4	4	7

Kesäkuu 2008

päivä	25.6.	26.6.	27.6.	30.6.			
Kpl	5	6	6	2			
Lomakkeet yhteensä, kpl							51

Heinäkuu 2008

päivä	5.7.	8.7.	11.7.	14.7.	16.7.	17.7.	19.7.
Kpl	9	2	5	5	6	2	8

Heinäkuu 2008

päivä	21.7.	23.7.	27.7.	28.7.	29.7.	30.7.	
Kpl	22	4	2	4	14	15	
Lomakkeet yhteensä, kpl							98

Elokuu 2008

päivä	2.8.	5.8.	6.8.	7.8.	8.8.	12.8.	18.8.
Kpl	4	5	6	3	16	6	5

Elokuu 2008

päivä	19.8.	23.8.	24.8.	25.8.	28.8.	29.8.	
Kpl	1	7	3	4	3	3	
Lomakkeet yhteensä, kpl							66

Syyskuu 2008

päivä	1.9.	2.9.	3.9.	4.9.	8.9.	9.9.	11.9.
Kpl	1	2	4	5	4	2	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							

Syyskuu 2008

päivä	13.9.	17.9.	19.9.	21.9.	22.9.	26.9.	27.9.
Kpl	6	3	4	3	3	2	6
Lomakkeet yhteensä, kpl							48

Lokakuu 2008

päivä	7.10.	28.10.					
Kpl	2	1					
Lomakkeet yhteensä, kpl							3

Koko kausi yhteensä, kpl

355

LIITE 3. 1(2)

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.

Muita kohteita	kpl
Aittakuru	1
Aittakuru, Kairosmaja, P-Luoston kansallispuisto, Suvannon kylä	1
Amethyst mine, pyhäjärvi	1
Ametistikaivos	1
Ametistikaivos, Soutaja, Kultakero	1
Arktikum	1
General sightseeing in Finland	1
Hiihto yleensä	1
Hiihtoladut	1
Inari	3
Inari, Varangar	1
Ivalo	2
Kairosmaja	4
Kairosmaja, Orava	1
Kairosmaja, Ametisti	1
Kansallispuisto	4
Karhunjuomalampi	1
Kellokas	1
Kemijärvi, Ylitornio	1
Kirkeness batford	1
Kuusamo	1
Ladut	1
Lampivaaran ametistikaivos	1
Lampivaaran ametistikaivos	1
Levi	2
Levi, Iso-Syöte, Kevo, Lemmenjoki	1
Levi, Lemmenjoki	1
Lintutorni	1
Luonnonpuisto	2
Luonto	1
Luontopolku	1
Luosto	1
Luosto	3
Luosto amethyst centre	2
Luosto, Orava. Luppö	1
Luostotunturi	1
Manu	1
Mökki	1

Näkymät, tunturit, Soutaja, Asteli	1
Olos, Pallas, Ylläs	1
Oma metsäpalsta	1
Oulu, Rovaniemi, Hailuoto	1
pl- kansallispuisto	1
Pyhä-Luosto	1
Pyhä-Luosto alue	1
Pyhä-Luosto alue kokonaisuudessaan	1
Pyhä-Luosto kansallispuisto	2
Pyhä-Luoston kansallispuisto ym	1
Pyhän muut paikat seikkailupassin mukaan, Pohjois-Norja	1
Pyhätunturi	2
Pyhätunturin koko alue	1
Revontulikappeli	1
Rovaniemi	1
Rovaniemi; tilkkutyönäyttely	1
Savukoski	1
Several	1
Sukumökki	1
Urho Kekkonen NP	1
Wazi	1
Ylläs pallas	1
Ylläs	1
Yhteensä	77

Vapaamuotoinen palaute

Suomenkieliset palautteet		
Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Kiitos ystävällisestä palvelusta!
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Kiitos hyvästä asiakaspalvelusta!
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Opas oli hyvin asiantunteva, palveluaitis ja iloinen. Erikoismaininta ja kiitos silmälasipalvelusta, jota en ole missään muualla aikaisemmin saanut.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Olen käynyt Pyhällä 27 vuotta ja aina tämä opastuskeskus on ollut vierailemisen arvoinen paikka. Hyviä uudistuksia vuosien varrelta: aukioloaika laajentunut, näyttely uusiutuu, dia/cd-esitys uusiutuu, myyntitavarat tukevat asiaa eli luontoa ja ovat edullisia. Nyt tulii tänne Paula Y-suvannon näyttelyn takia. se oli ilmoitettu paikallislehdessä, hyvä! Hyvää jatkoa!
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Nykyisessä Pyhä-Luosto videossa on parasta monipuolisten kuvien lisäksi tekstittömyys. Luonto saa tilaisuuden puhua ihmiselle puolestaan. Jatkakaa toimintaa nykyisen hyvän tilanteen pohjalta!
Muu	kehu	Tämä luontokeskus oli miellyttävä yllätys: käynti oli ensimmäinen, suosittelen muillekin!
Muu	kehu	Kiitoksia ystävällisestä kohtelusta.
Muu	kehu	Kiitoksia ystävällisestä kohtelusta
Muu	kehu	Upea paikka!
Muu	kehu	Luennot ovat olleet erittäin mielenkiintoisia, esim. revontulista yms. Niitä toivoisin lisää ja tiedot paikallislehtiin ja radioon.
Muu	kehu	Mielenkiintoinen paikka tosiaan
Muu	kehu	Neuvonnassa oli asiakasystävällinen palvelu, paljon tietoa. Kiitos!
ei määritelty	kehu	Mahtavat näkymät, rauha ja ystävällisyys
Muu	valitus	Opasteet puutteellisia, ei meinattu löytää Metallikeroa!
Muu	valitus	Haluan ostaa luontojulisteita metsä- tai tunturiaiheisia, mutta niitä ei ole!
Muu	valitus	Liian paljon kysymyksiä.
Lvk- Retkeily -Reitit	valitus	Näyttelytila aika pieni, pitäisikö laajentaa? Kävelysauvojen päät jäävät helposti jumiin Isokurun uusien pitkospuiden väliin. Hienoa, kaunista, kivaa!
Lvk- Retkeily -Jätehuolto	valitus	Karhunjuomalammen käymälän naistenpuolen astia kohta ylitäysi.
Lvk- Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Olisi hyvä, jos perille asti olisi murtomaahiihtolatu.
Lvk- Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	Reittien opasteet sijoitus esitystapa. Kun reittejä voi kulkea molempiin suuntiin niin opasteiden tulisi näyttää molempiin suuntiin samalla kohtaa eli kaksipuoliset opasteet. Toinen puoli esim Ylös 1,0/Alas 1,5
Lvk-Aspa-Luontoneuvonta	kehittämisehdotus	Lintujen nimiä ja kuvia. Kasvien nimiä ja kuvia. Dvd:n kasveissa ei ollut nimiä.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Diaesitykseen olisi voinut laittaa kasvien ja eläinten nimet t. yksi lapin hullu

LIITE 4. 2(2)

Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Diaesitys on erinomainen. Lisää toivoisi geologiasta ja kurujen synnystä.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Mahdollisuus katsoa lintuja ja kuunnella lintujen laulua samalla (ennen oli täällä), enemmän paikallisia kasveja näyttelyssä.
Lvk– Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	muu	Opasteet hyvät, mutta ei saa käyttää mainostauluina (yrittäjät).
Lvk– Aspa -Muu opastusaineisto	muu	Minulla on ikävä vanhaa selostettua diaesitystä. Toki tämä uusikin on kaunista katseltavaa.
Muu	muu	Elämäni ensikäynti Lapissa. Ei varmaan jää viimeiseksi jos elinpäiviä suodaan.
Muu	muu	Jeesus on Herra!
Muu	ei määritelty	11-vuotias koulupoikamme on erittäin kiinnostunut tästä paikasta ja haluaa aina piipahtaa kun liikumme lähistöllä.
Ei määritelty	ei määritelty	Kysely tuli vähän yllättäen.

Englanninkieliset palautteet		
Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Ei määritelty	muu	Unfortunately it was raining very hard which prevented our use of hiking trails.
Lvk– Aspa -Luontoon.fi	kehittämisehdotus	The information about nationalparks in Finland on the www. was too general. It would have been most helpful to have more detailed information the wking trails and sights. I have enjoyed this park, but found it only by accident from the nature centre at UKK national park.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Translations in france
Muu	valitus	Questionnaire is very long
Muu	kehu	Thank you very much!
Muu	ei määritelty	We like this place very much and we will come back because our son (Rene) bought the house Ukonhattu.

Näyttelystä mieleen jääneet asiat

Suomenkieliset lomakkeet	kpl
Alueen kallioperän muodostuminen hyvin esitetty. Tuli uutta tietoa, vaikka olen asian kuullut/lukenut monta kertaa aikaisemmin.	
Ametistikaivos; hyttyset, kiviset polut tunturi, lankku polut.	
Asiallista tietoa alueen luonnosta	2
Asutus	
Aulan pysyväisnäyttely	
AV-esitys "Kuruista keroille"	67
Näyttely	3
Ei aikaa tutustua	
Eläimet	60
En ehtinyt tutustua vielä	
En osaa sanoa	
Historia	
Kasvit	5
Geologia, alueen kehitys, maaperän muotoutuminen	23
Havaintoesitykset (äänet, kuvat)	
Hieno näyttely, kesä-talvi aluekartta	
Hieno paikka ja mukava opas!	
Hienoa!	
Hienoja lintuja	
Hintava vaihtuva	
Hyvin tehty	
hyvä asiakaspalvelu ,kauniit luontokuvat,	
Hyvä esillepano ja viihtyvyys	
Hyvä lintukirja	
Hyvän mielen	
Jylhä Lapin luonto	
Luonto	
Kartat	
Lasten piirustukset	
Keskuksessa näytetty filmi, Pelkosenniemen matkailu 50-luvulla	
Kokonaisuus, siisteys, rauha	
Käsityöt	3
Luonnon kauneus	2
Luonnon monimuotoisuus	2
Luonto maasto kirkas vesi	
Luonto, eläimet	
Luonto, palvelu	
Luontokeskuksen pysyväisnäyttely	
Luontokeskus	
Maapallon historia kuva Suomen sijainnista milj. vuosia sitten. herää kysymys, onko asia näin?	
Metso ja lapin pöllö	
Miten Pyhätunturin luonto on kehittynyt	

Monipuolinen, siisti paikka, palvelualltius	
Monipuolisuus	
Multimedia esitys	
Paikallinen luonto ja eläimet	
Palvelu	
Pyhä-Luosto -karttapöytä näyttelytilan keskellä	
Pysyvä näyttely	3
Saamelaisista kertovat jutut	
Selkeys ja havainnollisuus	
Siisteys ja monipuolisuus, ystävällinen henkilökunta	
Siisti paikka	
Sinipyrstönkuva diaesityksessä	
Tietopitoinen ja mielenkiintoinen	
Täällä voi aina tarkistaa luonnontuntemustaan	
Vaihtuva näyttely (maalaukset)	4
Valokuvat	5
Vanha filmi	
Vähän menoaa jee	
Yksinkertainen selvä kokonaisuus. Helppo saada lisätietoa jos haluaa.	
Yleensä kokonaisuus	
Yleiskuva	
Ystävällinen palvelu	2
Äänet	
Kommenteja antoi yhteensä 189 suomenkielistä vastaajaa	

LIITE 5. 3(3)

Englanninkieliset lomakkeet
DVD-esitys
Animals and herbarium
Just beautiful
Mouling of rocks
The mountains
The mountain
Dia-show
Dia-show
Gorges to felss presentation
The slideshow and animal display
Slide presentation
The video
Slide show
Not big
English translations to the slides
Helpful staff and english translation on exhibits
AV-presentation; and nice staff
From gorges to fells
Friendly people; tree identification
Animals and tree informations
AV-presentation, animals
AV presentation
Wildlife
Lagopedes
Diaporamas
Ulkomaisista vastaajista 25 antoi kommentteja näyttelystä

Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS

Pyhätunturin



luontokeskus

Asiakastutkimus 2008

Täyttöohjeet:

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

1. Lue kysymykset huolellisesti.
2. Vastaa kysymyksiin **henkilökohtaisesti** merkitsemällä yksi rasti vastausympyrään (○). Niissä kysymyksissä, joissa on mahdollista valita useampi vaihtoehto, merkitse vastauksesi vastausruutuihin (□). Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus siihen varattuun kohtaan.
3. Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Pyhätunturin luontokeskuksessa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa luontokeskuksen henkilökunta

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit Pyhätunturin luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Pyhätunturin luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Suvannon kylä
2 Aittakurun kuruteatteri
3 Pyhäjoki ja Pyhäjärvi (vesistöt)
4 Pyhä-Luoston kansallispuisto
5 Lampivaaran ametistikaivos
6 Pelkosenniemen kirkonkylä
7 Revontulikappeli
99 Muualla, missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi Pyhätunturin luontokeskukseen? (merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- 1 henkilöauto
3 linja-auto
4 tilausbussi (ryhmämatka)
8 polkupyörä
16 jalan
17 hiihtäen
99 muu, mikä? _____

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

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä
(vastaaja mukaan luettuna)

joista

alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Pyhätunturin luontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- 1 oman perheen jäsenistä
2 muista sukulaisista
3 ystävistä
4 työtovereista
5 koululuokasta
6 päiväkotiryhmästä
7 opiskeluryhmästä
8 eläkeläisryhmästä
9 ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista
10 kerhosta, yhdistyksestä tms.
11 matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä
99 jostakin muusta, mistä? _____

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

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
1 tiedonsaanti palveluista etukäteen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 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"/>
3 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"/>
5 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"/>
7 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"/>
8 myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 ennakko-odotuksieni täytyminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 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 tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Pyhätunturin luontokeskuksessa? Vastaa jokaiseen kohtaan ja arvioi tällä käynnillä käyttämäsi palvelun tai tuotteen laatu. Mikäli et ole käyttänyt palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä laadun arviointikohta tyhjäksi ja rasti vaihtoehto "en ole käyttänyt palvelua". Laadun arviointi asteikolla 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskimääräinen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono

		käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
		erittäin hyvä	5	4	3	2		
1	tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	ryhmäopastus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	yleisötietokone (internet-pääte)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	AV-esitys "Kuruista Keroille"		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	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"/>
16	WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
95	yleinen siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96	kirjallinen opastamateriaali (esitteet)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
97	vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus (auditoriossa)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
98	pysyvän näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Pyhätunturin luontokeskuksesta tällä käynnilläsi?
(vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Ole ystävällinen ja vastaa jokaiseen kohtaan
(5 = erittäin todennäköisesti, 4 = melko todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = melko epätodennäköisesti, 1 = erittäin epätodennäköisesti)

		erittäin todennäköisesti					erittäin epätodennäköisesti				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	tutkimusjulkaisut, selvitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	luontokuvateokset, kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	kansallispuisto ym. luontojulisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hi-hamerkit, luonnosta kertovat vihkoset jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	pienet retkeilytarvikkeet (puukot, kompassit, reput 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"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	luvut (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10a. Kävitkö tai aiotko käydä Pyhä-Luoston kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa?1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen **Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?**

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|---|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 33 <input type="checkbox"/> porojelu |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 16 <input type="checkbox"/> partioretki / rippikoulu | 36 <input type="checkbox"/> metsästys |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen maastossa | 53 <input type="checkbox"/> luontokuvaus, maalaaminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 64 <input type="checkbox"/> melonta, soutelu |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 24 <input type="checkbox"/> laskettelu | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäily | 92 <input type="checkbox"/> virkistäytyminen |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 31 <input type="checkbox"/> moottorikelkkailu | 107 <input type="checkbox"/> tutustuminen MH:n alueisiin |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 32 <input type="checkbox"/> koiravaljakkoajelu | |
| | | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

10b. Mikä valitsemasi vaihtoehto oli tai on mielestäsi kaikkein tärkein tällä käynnilläsi?

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

11. Kuinka usein olet käynyt Pyhätunturin luontokeskuksessa ennen tätä käyntiä?tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

12. Onko Pyhätunturin luontokeskus tällä matkalla...

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

13. Mistä sait tietoa Pyhätunturin luontokeskuksesta?

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

14b Mitä Pyhätunturin luontokeskuksen näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

15. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

16. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen**17. Syntymävuosi? [_____]****18. Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)**

- 1 ammattikoulu
 2 opistotasoinen tutkinto
 3 alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
 4 ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto
 5 ei ammatillista tutkintoa

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

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

Sarja B

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

Sarja C

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

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-828-2 (pdf)

www.metsa.fi/julkaisut