

PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTON LUONTOKESKUSTEN
ASIAKASKYSELYJEN TULOSTEN VERTAILU

Piia Susanna Siirtola

Opinnäytetyö
Tekniikka- ja luonnonvara-ala
Metsätalousinsinööri AMK

2015

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULU

Tekniikka- ja luonnonvara-ala

Metsätalousinsinööri

PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTON LUONTO-
KESKUSTEN ASIAKASKYSELYJEN TULOSTEN VERTAILU

2015

Metsähallitus Luontopalvelut

Piia Susanna Siirtola

Hyväksytty

Luonnonvara- ja ympäristöala
Metsätalouden koulutusohjelma

Tekijä	Piia Susanna Siirtola	Vuosi 2015
Toimeksiantaja	Metsähallitus Luontopalvelut	
Työn nimi	Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskusten asiakaskyselyjen tulosten vertailu	
Sivu- ja liitemäärä	37 + 7	

Metsähallituksen luontopalvelut on tehnyt asiakaskyselyjä säännöllisesti kansallispuistoissa ja luontokeskuksissa. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskuksiin kyselyt tehtiin vuosina 2010, 2011 ja 2012. Asiakaskyselyt tehdään Metsähallituksen vakiomenetelmällä, jolloin tulokset ovat verrattavissa luontokeskusten välillä ja luontokeskuksen omiin aiempiin tuloksiin. Kyselyyn kertyi vastauksia kolmesta luontokeskuksesta yhteensä 1 282 kappaletta.

Kellokkaan, Pallastunturin ja Tunturi-Lapin luontokeskusten tuloksia vertaillaan keskenään hakien vastauksia seuraaviin tutkimusongelmiin: Millaisia eroja asiakaskyselyjen tuloksissa on ja mistä ne johtuvat? Miten luontokeskuksissa vierailevat ryhmät ja henkilöt näkevät ja kokevat palvelut ja aktiviteetit? Kellokkaan asiakasraportin auki kirjoittaminen kuuluu tähän opinnäytetyöhön ja kokonaisuudessaan asiakasraportti löytyy liitteistä.

Asiakaskyselyjen tulokset menevät suunnittelutoimikunnan käyttöön kehittämään ja edistämään luontokeskusten palveluita ja aktiviteetteja. Luontokeskusten asiakaskyselyjen tuloksista käy ilmi, että luontokeskusten ikäjakauma, seurueiden koostumus sekä rahankäyttö luontokeskuksissa ovat suhteellisen samanlaiset kaikissa keskuksissa. Suurimmat eroavaisuudet olivat sesonkien kävijämäärissä sekä marginaalisissa seuruekokoonpanoissa. Heinäkuulta syyskuulle oli selkeä huippuaika kaikissa luontokeskuksissa. Muista poiketen Kellokkaan luontokeskuksessa asiakkaita riitti myös lokakuun ja tammikuun välisenä aikana.

Suunnittelutoimikunnan tulisi kiinnittää huomiota seuraaviin tuloksista ilmenneisiin asioihin. Seuruekokoonpanoista päiväkotijäsen- ja eläkeläisryhmät, matkanjärjestäjien sekä kerhon tai yhdistyksen jäsenistä koostuvat ryhmät ovat kaikissa luontokeskuksissa selkeä vähemmistö. Heidän palveluidensa ja aktiviteettiensä kehittäminen tuo luontokeskuksiin lisää kävijöitä. Luontokeskuksen kävijöiden ikärakenteen muuttuminen tulee huomioida palveluiden, aktiviteettien ja tuotevalikoiman kehityksessä. Ikärakenne muuttuu, koska suurin osa nykyisistä kävijöistä on 55–64-vuotiaita ja 10 – 15 vuoden kuluttua he eivät pysty samalla tavalla kulkemaan kansallispuistossa. Nuorempien ikäluokkien (25–44-vuotiaat) edustajia on selkeästi vähemmän.

Asiasanat

asiakaskysely, asiakasraportti, kansallispuisto, luontokeskus

School of Forestry and Rural Industries
Forestry Programme

Tekijä	Piia Susanna Siirtola	Year 2015
Toimeksiantaja	Metsähallitus The Parks & Wildlife Finland	
Työn nimi	Pallas-Yllästunturi National Park visitor centers customer surveys comparison	
Sivu- ja liitemäärä	37 + 7	

Within Metsähallitus, The Parks & Wildlife Finland has regularly conducted customer surveys among national parks and visitor centres. The customer survey targeted for the visitor centres of Pallas-Ylläs National Park was carried out in 2010, 2011 and 2012. The customer survey was conducted by using the common protocol approved by Metsähallitus, to ensure that the results are comparable with the other respective customer surveys carried out by Metsähallitus. Altogether, 1 282 questionnaire forms were gathered from three visitor centres.

The results of the visitor centres of Kellokas, Pallastunturi and Tunturi-Lappi were compared to address the following research questions: What kind of differences can be found among respondents, and what are the reasons for possible differences? How do visitors evaluate the services and activities served? The writing of the customer report of Kellokas was a part of the thesis, and the report can be found in the appendices.

The results will be benefited by the planning committee in developing and improving the services and activities of visitor centres. The results of the survey demonstrate that the age distribution, group composition and expenditure in visitor centres is relatively similar among the respondents. The most significant differences were found in the number of visitors during the season and the marginal group composition. The most popular season in all visitor centres was between July and September. In contrary to others, in the visitor centre of Kellokas the number of visitors was relatively high also between October and January.

The planning committee is recommended to concentrate on the following outcomes. Groups of preschool children, pensioners, tour operators and club members are a minority in all visitor centres. Improving the services and activities targeted for those groups would increase the amount of visitors. The future changes in the age distribution of visitors should be taken into account when developing services, activities and product range. The age distribution has been predicted to change, as nowadays most of the visitors are at the age of 55–64, but after 10–15 years they are not capable to hike in national parks with the similar intensity. The amount of younger visitors (25–44) is significantly smaller.

Keywords: questionnaire, customer report, national park, visitor centre

SISÄLLYS

KUVIOLUETTELO	1
1 JOHDANTO.....	2
2. SUOMEN KANSALLISPUISTOT JA LUONTOKESKUKSET	4
2.1 KANSALLISPUISTOT	4
2.2 LUONTOKESKUKSET KANSALLISPUISTOISSA.....	6
2.3 JOKAMIEHENOIKEUDET KANSALLISPUISTOISSA	7
3 PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO JA SEN LUONTOKESKUKSET	9
3.1 KANSALLISPUISTON ALUE	9
3.2 PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTON LUONTOMATKAILU	10
3.3 KANSALLISPUISTON ALUEEN AKTIVITEETIT	11
3.4 PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTON LUONTOKESKUKSET	12
3.5 ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS	14
4 TYÖN TOTEUTUS	16
4.1 AINEISTON KERUU JA ASIAKASKYSELY	16
4.2 AINEISTON KÄSITTELY JA TIETEELLISET MENETELMÄT	16
5 LUONTOKESKUS KELLOKKAAN ASIAKASRAPORTTI	19
5.1 KELLOKKAAN ASIAKASRAPORTIN TOTEUTUS	19
5.2 KELLOKKAAN ASIAKASRAPORTIN YHTEENVETO	20
6 TUNTURILAPIN, KELLOKKAAN JA PALLAKSEN LUONTOKESKUSTEN ASIAKASKYSELYJEN TULOSTEN VERTAILU JA TARKASTELU	24
6.1 PERUSTIEDOT	24
6.2 LUONTOKESKUSTEN SESONGIT JA AKTIVITEETIT	28
6.3 PALVELUT JA ASIAKKAIDEN SUHTAUTUMINEN PALVELUIHIN	30
6.4 JOHTOPÄÄTÖKSET	31
7 POHDINTA.....	32
7.1 TULOSTEN LUOTETTAVUUS JA VIRHELÄHTEET	32
7.2 OMA POHDINTA.....	33
LÄHTEET	35
LIITTEET	38

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Suomen kansallispuistot	4
Kuvio 2. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston sijainti	9
Kuvio 3 Luontokeskusten kävijöiden sukupuolijakauma	23
Kuvio 4. Luontokeskusten kävijöiden ikäjakauma	24
Kuvio 5. Luontokeskusten kävijöiden koulutusjakauma	24
Kuvio 6. Luontokeskuksen Tunturi-Lapin seuruekoostumus	25
Kuvio 7. Luontokeskus Kellokkaan seuruekoostumus	26
Kuvio 8. Luontokeskus Pallastunturin seuruekoostumus	27
Kuvio 9. Luontokeskusten kävijämäärät sesongeittain	27
Kuvio 10. Pallas-Yllästunturin luontokeskusten aktiviteettien yhteenveto	28
Kuvio 11. Kuinka suuri osa kävijöistä käytti rahaa luontokeskuksessa	29

1 JOHDANTO

Keväällä 2013 en löytänyt juuri minulle ja minun intresseihini sopivia opinnäytetyöaiheita. Pohdin pitkään millainen aihe minua kiinnostaisi ja kehittäisi ammatillista taitoani haluamaani suuntaan. Tiesin vahvuuteni olevan asiakaspalvelu ja suunnittelu, maisemasuunnittelu sekä riistanhoito. Kesällä 2013 Metsähallituksen Pallastunturin luontokeskuksesta ehdotettiin kahta erillistä opinnäytetyöaihetta ja sain näistä toisen aiheen itselleni.

Työn tilaajana on Metsähallituksen luontopalvelut. Puistonjohtaja Pekka Sulka on Pallas-Yllästunturin kansallispuiston pääorganisaattori. Metsähallituksen puolelta opinnäytetyön ohjaavana toimi erikoissuunnittelija Inari Ylläsjärvi. Erikoissuunnittelija Paavo Hellstedt siirtyi kesällä 2014 Ylläsjärven tilalle ohjaamaan työn loppuun. Lapin Ammattikorkeakoulun puolelta työtä ohjasi lehtori Tapio Sironen.

Metsähallituksen Luontopalveluiden hallinnoimaan Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskuksiin on tehty asiakaskyselyt (LIITE 1.) ja niiden puolelta esitettiin opinnäytetyöaihetta. Opinnäytetyön tekijä kirjoittaisi aloitetun Kellokkaan luontokeskuksen asiakasraportin loppuun ja vertailisi kansallispuiston kolmea luontokeskusta asiakaskyselyjen tulosten perusteella keskenään. Pallas-Yllästunturin luontokeskusten asiakaskyselyjen tulosten vertailu ei kattanut opinnäytetyön tunti- ja opintopistemäärää. Tästä syystä työhön lisättiin Kellokkaan luontokeskuksen asiakastutkimusraportin kirjoittaminen.

Kellokkaan asiakasraportti oli jäsentelyltään valmis ja osa taulukoista oli valmiina, ainoastaan analysoiva teksti uupui. Kellokkaan asiakasraportti on täysin erillinen dokumentti, jossa noudatetaan Metsähallituksen vaatimia asetuksia, asetteluja sekä tyyliä.

Opinnäytetyössäni käyn viitekehyksessä läpi lyhyesti kansallispuistojen historiaa painottaen informaation Pallas-Yllästunturin kansallispuistoon ja sen luontokeskuksiin. Luontokeskuksista kerron yleisesti ja Kellokkaan, Tunturi-Lapin ja Pallastunturin luontokeskuksista tarkemmin. Luontomatkailuun painaudun terminä Metsähallituksen kestävä matkailun periaatteiden ja asiak-

kaan näkökulmasta. Asiakastyytyväisyys on Metsähallitukselle tärkeää ja tästä hyvä osoitus on sen internetsivulta löytyvä Asiakaspalvelulupaus.

Opinnäytetyöhön liittyy oleellisesti Pallas-Yllästunturin kansallispuistoa käsittelevät teokset, sekä muille kansallispuistoille tehdyt asiakaskyselyt että opinnäytetyöt. Puistonjohtaja Pekka Sulkava on tehnyt Pallas-Yllästunturin kansallispuiston hoito- ja käyttösuunnitelma -nimisen teoksen vuonna 2008 ja kansallispuiston luontomatkailua käsittelevän suunnitelman (Sulkava P. 2008). Pallas-Yllästunturin naapuripuistoon on tehty opinnäytetyö aiheella Lemmenjoen kansallispuiston kävijätutkimus 2011 (Huovinen 2012).

Opinnäytetyön tutkimusongelmat määriteltiin Pallas-Yllästunturin kansallispuiston puistonjohtaja Pekka Sulkavan kanssa sähköpostitse ja puhelinkeskustelun perusteella. Keskustelujen pohjalta päädyttiin kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Millaisia eroja asiakaskyselyissä on ja mistä ne johtuvat?
2. Miten luontokeskuksissa vierailevat ryhmät ja henkilöt näkevät sekä kokevat palvelut ja aktiviteetit?

Työn tavoitteena oli vertailla Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskusten asiakaskyselyjen tuloksia, ja löytää luontokeskusten ongelmakohtat ja kehitysideat. Opinnäytetyön tulokset menevät suunnittelutoimikunnan käyttöön, jolloin sillä on käytössään selkeät faktat luontokeskusten toimivista ja kehitystä vaativista kohteista.

Suomessa on muodostunut pitkä perinne eränkäynnille sekä luonnossa virkistymiselle. Luonnosta ihminen on saanut aikoinaan elinkeinon ja ravinnon. Sodan jälkeen alkuperäinen, luonnontilainen luonto ja eräretkeily kokivat uusia uhkia kun toisen maailmansodan jälkeen suomalainen yhteiskunta ja elinympäristö muuttuivat nopealla syklillä. Nopean teollistumisen seurauksena 1960-luvulla luonnontilaisten alueiden vähentyminen huolestutti muun muassa pohjoissuomalaista Martti Linkolaa. (Metsähallitus 2006, 7.)

”Pian koittaa aika jolloin vain luonnonsuojelualueet edustavat maamme alkuperäistä luontoa; ne ovat sananmukaisesti viimeisiä erämaita.” (Linkola 1966, 1.)

Suojelualueiden toimeenpanijana sekä lähtökohtana Suomen kansallispuistoille pidetään tutkimusmatkailija A.E. Nordenskiöldiä. Nordenskiöld teki 1880-luvulla aloitteen alkaa suojella maita valtion omistamilla mailla. (Metsähallitus 2014i). Luonnonsuojelulaissa (§10) määritellään luonnonsuojelualueet ja niiden perustamisedellytykset. Luonnonsuojelualueiksi määritellään kansallispuistot, luonnonpuistot ja muut luonnonsuojelualueet. Näiden alueiden perustamisedellytyksenä on:

- ”1) alueella elää tai on uhanalainen, harvinainen tai harvinaistuva eliölaji, eliöyhteisö tai ekosysteemi
- 2) alueella on luontodirektiivin liitteessä IV (a) tarkoitettuihin eläinlajeihin kuuluvien yksilöiden lisääntymis- ja levähdyspaikkoja
- 3) alueella on erikoinen tai harvinainen luonnonmuodostuma
- 4) alue on erityisen kaunis
- 5) alueella on harvinaistuva perinneluontotyyppi
- 6) luontotyyppin tai eliölajin suotuisan suojelutason säilyttäminen tai saavuttaminen sitä vaatii
- 7) alue on muutoin niin edustava, tyypillinen tai arvokas, että sen suojelu voidaan katsoa luonnon monimuotoisuuden tai kauneuden säilyttämisen kannalta tarpeelliseksi.” (Luonnonsuojelulaki 1996 §10).

Kansallispuiston määritelmä on tehty erikseen (§11). Kansallispuisto voidaan perustaa vain valtion omistamalle maalle ja pinta-ala on oltava vähintään tuhat hehtaaria. Alueen on oltava merkittävä yleisen luontoharrastuksen kannalta, yleisenä luonnonnähtävyytenä tai muutoin lisättävä luonnontuntemusta. (Luonnonsuojelulaki 1096/1996 §11.)

Suomen ensimmäisistä kansallispuistoista vain Pallas-Ounastunturi ja Pyhä-tunturi jäivät Suomelle sotien jälkeen uusien rajalinjojen vuoksi. Kansallispuistojen hoitajaksi päätettiin Metsäntutkimuslaitos eli Metla. Metsäntutkimuslaitokselta kansallispuistot siirtyivät Metsähallituksen luontopalveluiden huollon ja omistuksen piiriin vuonna 2002. Suomessa on 1.9.2014 lähtien ollut 38 kansallispuistoa (Metsähallitus 2014g). Kansallispuistojen välittömässä läheisyydessä on yhteensä 20 luontokeskusta. Luontokeskuksia ovat esimerkiksi Haltian, Oulangan ja Syötteen luontokeskukset (Metsähallitus 2014m).

Nykypäivän ajankohtaiset kysymykset ja perusteet luonnonsuojelualueille ovat luonnon kokeminen henkisenä sekä konkreettisenä kasvuvarana: tieteen koekenttänä. Luonto ymmärrettiin kansallisperintönä jo ensimmäisten luonnonsuojelualueiden perustamisen aikaan, ja nykyään keskusteluissa pinnalle nousseet aiheet olivat jo aikoinaan otsikoissa. (Metsähallitus 2014i). Kaikkiaan suojelualueita on 71 165 neliökilometrin alueella (Metsähallitus 2014k). Suomen metsäpinta-ala vuonna 2000 oli 219 350 km² (Tilastokeskus 2013). Luonnonsuojelualueiden osuus vuoden 2000 metsäpinta-alasta olisi 32 prosenttia.

2.2 LUONTOKESKUKSET KANSALLISPUISTOISSA

Luontokeskukset keskittyvät kansallispuiston ominaisuuksiin sekä erikoiskoh-teisiin luoden näistä monipuolisia ja informatiivisia käyntikohteita. Luontokeskukset antavat asiakkailleen muun muassa retkeily- ja luontoneuvontaa. (Metsähallitus 2006, 7.)

Luontokeskukset on tehty helposti saavutettaviksi. Yleensä ne sijaitsevat kul-kuyhteyksien varrella ja kansallispuistojen laidoilla. Monipuolisilla ja seson-geittain vaihtuvilla näyttelyillä sekä audiovisuaalisilla esityksillä kansallispuis-ton luonto ja alueen kansallisperinteet tuodaan asiakkaan lähelle jo luonto-keskuksessa. (Metsähallitus 2006, 8). Turisteista kaikki eivät ole kiinnostu-neet jalkautumaan pidemmälle retkelle, jolloin luontokeskus on oikea ja miel-lyttävä paikka tutustua alueen luontoon. Luontokeskuksien aukioloaikoihin vaikuttavat sesonkien vaihtelu. Esimerkiksi Pallastunturin luontokeskuksen aukioloajat on merkitty kuukausittain Metsähallituksen internetsivulle (Metsä-hallitus 2014b).

Luontokeskuksissa myydään kalastus- ja metsästyslupien lisäksi moottoriajoneuvojen kulkulupia. Kansallispuistossa ei ole sallittua ajaa merkittyjen reittien ulkopuolella (poikkeuksena hätätilanne). Puunosto- ja käyttöluvut ovat jossain kohteissa tarpeellisia. Osaan harrastuksista tarvitaan myös lupa. Esimerkiksi kiipeilyä saa harrastaa jokamiehenoikeudella, mutta kiipeilyssä käytettävien porahakojen teko on luvanvaraista toimintaa. (Metsähallitus 2014e.)

Luontokeskukset ovat suosittuja matkaillevien ryhmien kesken. Toisaalta ison ryhmän kanssa maastoon jalkautuminen on hankalaa kapeiden polkujen ja kulkureittien vuoksi. Suuren ryhmän (50 hlöä) viemiseen maastoon tarvitaan lupa, koska eroosioriski lisääntyy suurten yhtenäisten massojen vuoksi. Luontokeskukselta tilattu ohjattu kierros näyttelytiloissa palvelee useimpia turistiryhmiä. Suomen luontokeskukset ovat huomioineet liikuntarajoitteiset kulkijat. Tämä on huomioitu esteettömillä tiloilla sekä luontokeskuksen sisällä että ulkona. (Metsähallitus 2015a.)

Metsähallituksella on luontokeskusten lisäksi pienempiä asiakaspalvelupisteitä: luontotupia ja luontotaloja. Näitä yksiköitä on kaksikymmentä kappaletta. Asiakkaille nämä tarjoavat pienimuotoista informaatiota retkikohteista ja esitteitä alueesta. Paikalla on Metsähallituksen osaavaa henkilökuntaa, mutta pienimuotoisen liikevaihdon vuoksi yksiköt ovat auki lähinnä sesonkien ja viikonloppujen aikana. (Metsähallitus 2014m.)

2.3 JOKAMIEHENOIKEUDET KANSALLISPUISTOISSA

Kansallispuistot ja niiden nähtävyydet ovat kaikille avoimia jokamiehenoikeuksien ansiosta. Luonnonsuojelun ehdoilla kansallispuistot tarjoavat matkustajille virkistyskäyttöä puiston alueella. Puistojen ensisijainen tarkoitus on kuitenkin luonnon monimuotoisuuden säilyttäminen. Kansallispuistot koostuvat tyypillisestä suomalaisesta luonnosta eli kansallismaisemista ja luonnonnähtävyyksistä. Tästä syystä puistot ovat myös kansainvälisesti ja kansallisesti arvokas osa luonnon säilyttämistä. (Metsähallitus 2014g.)

Jokamiehenoikeudella ihmisillä on oikeus kulkea maastossa, vaikka eivät omista maata tai eivät ole maan haltioita (Metsähallitus 2014j). Luonnonsuojelualueilla jokamiehen oikeudet ovat rajattu ja rajoitukset löytyvät alueen jär-

jestyssäännöistä tai perustamissääntöjen rauhoitusmääräyksistä. Liikkuminen on rajoitettu luonnon säilymisen vuoksi ja ylimääräisen eroosion välttämiseksi. Kansallispuistossa liikkuminen sallitaan yleensä vapaasti omin voimin rajoitusosat huomioiden. Rajoitetuilla reiteillä ratsastus, koiravaljakkoajelu sekä pyöräily ovat sallittuja. Puiston alueella saa leirytyä vain sille osoitetuilla paikoilla. Marjastus ja sienestys ovat onkimisen ja pilkkimisen lisäksi sallittuja aktiviteetteja. Kasvien ja kasvinosien kerääminen on sallittua vain tutkimusluvalla. Tutkimusluvalla vaatii myös hyönteisten pyydystämisen. (Metsähallitus 2014j.)

3 PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTO JA SEN LUONTOKESKUKSET

3.1 KANSALLISPUISTON ALUE

Pallas-Yllästunturin kansallispuisto on perustettu vuonna 1938 ja se on yksi Suomen vanhimpia kansallispuistoja. Ennen laajennusta kansallispuisto oli kooltaan puolet pienempi. Nykyisellä laajuudellaan (1020 km²) kansallispuisto on ollut vuodesta 2005 lähtien ja kulkenut Pallas-Yllästunturin kansallispuiston nimellä. Kansallispuisto sijaitsee Lapissa neljän kunnan: Enontekiön, Muonion, Kittilän ja Kolarin alueella. (Metsähallitus 2012.)

Kansallispuisto (Kuvio 2.) ulottuu käsivarren taitteesta Kittilän korkeudelle saakka. Leveimmillään puisto on muutamia kymmeniä kilometrejä ja kaapeimmillaan vajaa kymmenen kilometriä. Pituutta kansallispuistolla on noin sata kilometriä (Kuvio 2.).



Kuvio 2. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston sijainti (Metsähallitus 2014).

Kansallispuisto on ensisijaisesti vaeltajille, retkeilijöille ja tutkijoille. Luontokeskuksissa vierailevat ovat yleensä lähdössä tai saapumassa vaellukselta ja ohikulkumatkalla poikkeavat keskuksessa. Kansallispuiston useimmat reitit lähtevät lähellä sijaitsevista kylistä tai matkailukeskuksista, kuten Ylläkseltä tai Leviltä. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alueella on 18 luontopolkua, joista 13 sijaitsee Ylläksen alueella, 3 Pallastunturin ja 2 Ounastunturin alueella. (Metsähallitus 2014.)

3.2 PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTON LUONTOMATKAILU

Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa kävi vuonna 2013 liki puoli miljoonaa kävijää (Metsähallitus 2014h). Mikäli kävijät olisivat kaikki olleet suomalaisia, olisi tällöin joka kymmenes suomalainen käynyt Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa kyseisenä vuotena (Väestörekisterikeskus 2014). Luontomatkailijaksi määritellään matkustaja, jonka matkan suunta on pois kaupungista (Matkailu 2014).

Metsähallitus on määrittänyt kestävän luontomatkailun periaatteet, koska niiden avulla alueen matkailuyrittäjät sekä asiakkaat ja muut sidosryhmät pyrittään sitouttamaan matkailusta johtuvien ympäristöhaittojen vähentämiseen (Metla, 146). Metsähallituksen määrittämiin kestävän luontomatkailun periaatteisiin kuuluu myös alueen paikallisen talouden ja työllisyyden positiivinen vaikuttaminen. Paikalliset yrittäjät otetaan mukaan suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaa. Etusijalla yhteistyössä ovat luonnollisesti ne yrittäjät, jotka sitoutuvat Metsähallituksen kestävän luontomatkailun periaatteisiin. (Kyöstilä 2010, 13–14.)

Suojelualueilla kestävä luontomatkailu määritetään periaatteiden kautta. Alueen luontoarvot säilyvät ja toiminnasta ei ole haittaa luonnon suojelulle, vaikka alueella muodostuisi aktiivistakin toimintaa. Paikallista kulttuuria ja perinteitä kunnioitetaan ja otetaan huomioon elämysten tarjonnassa. Asiakkaiden mahdollisuudet virkistyä luonnossa ovat monipuoliset: tarjolla on luonnonrauhaa, elämyksiä sekä ohjattuja retkiä luontoon. Tarjolla on helppoja ja vaativia reittejä, joissa he pääsevät rauhassa nauttimaan luonnosta tai haastamaan liikuntakykyjään. Näin heidän fyysinen ja henkinen puolensa otetaan huomioon ja alueella retkeillessä asiakkaiden arvostus sekä tietämys luonnosta kasvavat. (Kyöstilä 2010, 13–14.)

Paljon mielipiteitä aiheuttaneet kaivossuunnitelmat Pohjois-Pohjanmaan ja Lapin alueille ovat antaneet rahallisen arvon alueiden luonnolle ja maisemille. Pellervon taloudellisen tutkimuskeskuksen ja Suomen ympäristökeskuksen tekemässä raportissa mainitaan, että Ylläksen alueelle suunnitellun kaivoksen palkkatulot olisivat yhtä suuret kuin matkailussa menetetyt tulot. Kaivoksien palkkatulot harvoin menevät suoraan alueen työntekijöiden käyttöön,

vaan tekijät ja työnjohto tulee muualta. Matkailusta saadut tulot menevät suoraan paikallisille yrityksille, toisinkuin kaivostoiminnan (Metsähallitus 2014d.)

Viimeisten vuosikymmenien aikana luonnonsuojelussa on painotettu erityisesti monimuotoisuuden säilyttämiseen. Tästä syystä luonnonsuojelun tehtävät ovat laajentuneet varsinaisten suojelualueiden ja -kohteiden ulkopuolelle yhdistäen suojelualueet osaksi muuta toimintaa. Matkailun rakenteelliset muutokset kysynnässä ja tarjonnassa ovat vaikuttaneet luontomatkailun kasvuun ja kehitykseen. (Metla, 141.)

Maisemallisesti Ylläkselle suunniteltu kaivos aiheuttaisi pöly- ja meluhaittoja sekä rikkoisi maiseman avolouhoksella. Metsähallituksen Luontopalvelujohtaja Rauno Väisänen kommentoi kaivoksien suunnittelua maabrändin kautta. Niin Kuusamon kuin Ylläksen alueella arvostetaan puhdasta luontoa, jolloin vuosikymmeniä maastossa näkyvät kaivosten pohjat vaikuttaisivat negatiivisesti maabrändiin. Suomalaisille itselleen ja ulkomaalaisille kävijöille pohjoisen erämaahenkisen seutu on kokemuksen arvoinen ja käynnin terveyshyötyjä on vaikea taloudellisesti mitata. (Metsähallitus 2014d.)

Pallas-Yllästunturin kansallispuisto on selkeästi Suomen suosituin. Kansallispuiston arvo virkistys- ja tutkimuskäytössä sekä sen tuottama tulo alueen paikallistalouteen on huomattava. Esimerkiksi Oulangan kansallispuistossa vierailevien matkailijoiden panostus paikallistalouteen on noin 15 miljoonaa euroa vuodessa. (Metsähallitus 2014d.)

3.3 KANSALLISPUISTON ALUEEN AKTIVITEETIT

Pallas-Yllästunturin kansallispuiston (LIITE 2.) alueella on 350 kilometriä vaellus- ja luontopolkureittejä. Talvella puiston alueella on 500 kilometrin verran hiihtolatuja. Osa tästä määrästä on niin kutsuttuja erämaalatuja, jotka kulkevat huoltoreittejä pitkin. Vaellusreittejä löytyy eripituisia ja eri vaativuusasteisia. Luontopolut ovat yleisesti helppokulkuisia ja niitä kulkiessa retkeilijä tutustuu hyvin tunturialueiden luontoon. (Metsähallitus 2015b.)

Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alueella voi harrastaa geokätkeilyä, melontaa ja soutamista, marjastaa, sienestää, kalastaa ja tarkkailla lintuja. Nähtävyyksien ja näköalojen katselu onnistuu näköalatorneista ja vaeltamisen

aikana. Kansallispuiston kolme luontokeskusta tarjoavat useita näyttelyitä ja kahvilapalveluita retkeilijöille. Alueella järjestettävät tapahtumat antavat retkeilijöille tietoa luonnosta ja kulttuurista näyttelyiden ja retkien muodossa. Puiston vapaaehtoistoiminnalla pidetään kunnossa lähinnä tupia ja reittejä. (Metsähallitus 2015b.)

3.4 PALLAS-YLLÄSTUNTURIN KANSALLISPUISTON LUONTOKESKUKSET

Pallas-Yllästunturin kansallispuistoon kuuluu kolme luontokeskusta. Pohjoisimpana sijaitsee Tunturi-Lappi, puiston keskivaiheilla Pallastunturi ja eteläisimpänä Kellokkaan luontokeskus.

Luontokeskus Kellokas sijaitsee Äkäslompolossa ja vuonna 2008 luontokeskuksen tilat laajennettiin kasvavan matkailijavirran myötä. Luontokeskuksen tiloissa sijaitsee Kahvila Melkutin, Galleria Kellokas, Ylläksen Matkailuyhdistys ry, Kolarin kunnan matkailuneuvonta ja Ylläksen matkailuinfo. Kellokkaan tiloista löytyy myös kokous- ja kongressipalvelut vuoden ympäri. (Metsähallitus 2014a.)

Luontokeskuksessa on myytävänä muun muassa karttoja, kirjoja, kalastusluvat Äkäsjokeen, sekä paikallisia tuotteita että kansallispuisto- ja retkeilytuotteita. Kellokkaan luontokeskuksessa on kahdenlaisia ryhmäopastuksia: kansallispuisto- ja näyttelyopastuksia. Opastukset tilataan etukäteen, mutta asiakaspalvelijat pystyvät tilanteen salliessa pitämään opastuksen ilman ennakkovarausta. Kellokkaasta vuokrataan myös lumikenkiä lapsille ja aikuisille. Muita esittelyjä ja näyttelyitä luontokeskuksessa ja sen läheisyydessä ovat muun muassa Ylläksen tunturikylien ja Väylän varren elämästä sekä luonnosta kertova toiminnallinen näyttely nimeltään ”Meän elämää”. Meän elämää -näyttelystä on tehty mielenkiintoinen lapsille ja aikuisille ja oman lisänsä antaa murteella kirjoitetut esittelytekstit. Kellokkaan pihalta löytää tukki- miesten elämäntapaan perustuva näyttely Savottamuseosta. (Metsähallitus 2014a.)

Tunturi-Lapin luontokeskus sijaitsee Enontekiön puolella kansallispuiston ulkopuolella. Tunturi-Lapin luontokeskus keskittyy edustamaan Enontekiön ja Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontoa ja retkeilymahdollisuuksia. Luontokeskuksen tiloissa sijaitsevat Saamelaiskäräjien toimipiste, Saamelaismu-

seo Siidan museokokoelma ja Johtti Sápmelaččat -yhdistyksen näyttelytoiminta. Tiloissa sijaitsee toimistotilojen lisäksi myös vuokrattavat kokous- ja auditoriotilat. Luontokeskuksesta löytyy tietoa muun muassa Kalottireitistä, tuvista ja muista palveluista. Maastoliikenneluvat sekä kalastus- että metsästysluvat hoidetaan luontokeskuksessa. Mainittujen lupien lisäksi Tunturi-Lapin luontokeskuksessa hoidetaan Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alueen sekä Käsivarren erämaa-alueen tupien ja vuokratupien varaukset sekä avainten luovutus ja palautus. (Metsähallitus 2014c.)

Vuokrausten lisäksi Tunturi-Lapin luontokeskuksessa tuotemyynnissä on lähialueen karttoja, luonto- ja retkeilyaiheisia kirjoja, julisteita ja muita Lapin luontoon liittyviä tuotteita. Lapset ja liikuntarajoitteiset on huomioitu luontokeskuksessa. Lapsille on suunniteltu lapsinurkkaus ja liikuntarajoitteiset huomioitu esteettömillä kulkutiloilla, joissa pyörätuolilla kulkeminen on mahdollista. Päiväretkelle suuntaavilla on valittavanaan useampi polku suoraan luontokeskukselta. Polut johtavat esimerkiksi Jyppyrälle, Peurapolulle, Pahtajärvelle ja Näkkälään. (Metsähallitus 2014c.)

Pallastunturin luontokeskuksesta löytyy Tunturi-Lapin ja Kellokkaan tapaan informaatiota kansallispuistosta. Tietoa löytyy puiston luonnosta, retkeilymahdollisuuksista, paikallista kulttuuria menneistä ajoista nykypäivään sekä tietoa lähialueen palveluista (Enontekiö, Kittilä ja Muonio). Pallastunturin luontokeskuksessa hoidetaan Hetta-Pallas -reitien varaustupien, Keimiöjärven sekä Pallaksen vuokrakotien varaukset sekä avaimet. Pallastunturin luontokeskuksessa myydään lähialueen karttoja, postikortteja ja -merkkejä, luonto ja retkeilyaiheisia kirjoja, paikallisten tuottamia käsitöitä sekä marjavalmisteita. (Metsähallitus 2014b.)

Luontokeskuksen läheisyydestä löytyy muutaman kilometrin mittainen luontopolku ja -latu sekä tulentekopaikka ja telttailualue. Vajaan kilometrin päässä löytyy vuokrattavissa oleva kota. Pallastunturin luontokeskus poikkeaa muista Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskuksista siten, ettei kahvila ja ravintolapalveluita ole järjestetty. Vieressä sijaitseva Hotelli Pallas palvelee tällöin myös luontokeskuksen asiakkaita. (Metsähallitus 2014b.)

3.5 ASIAKASPALVELU JA ASIAKASTYYTYVÄISYYS

Yritysmaailmassa asiakkaaksi koetaan yksityinen henkilö, yritys tai organisaatio jolta yritys saa tärkeitä tuloja. Asiakkuus ymmärretään fyysisen asiakkaan ja hänen suhteenaan tuotteeseen tai yrityksen tarjoamaan palveluun. Asiakas on tällöin riippuvainen yrityksestä. Asiakkuuteen kuuluu lisäksi kaikki vaihdanta, mikä tapahtuu asiakkaan ja yrityksen välillä (Grönroos 2007, 420–424). Asiakaslähtöinen ajattelu perustuu siihen, että Metsähallitus tuottaa palveluita ja tuotteita, joita asiakkaat hakevat luonnosta ja virkistysalueilta. (Metsähallitus 2006.)

Metsähallituksen kansallispuistojen myyntituotteita ei mitata ainoastaan rahallisen arvona. Myyntituotteiksi lasketaan varsinaiset tuotteet mitä luontokeskuksissa on myynnissä, sekä palvelut ja näiden lisäksi aineettomat palvelut. Aineettomia palveluita ovat esimerkiksi luonnossa liikkuminen ja maisemien katsominen. Siinä suhteessa Metsähallitus on asiakkaistaan riippuvainen lähde, kuten muutkin tuotteita ja palveluita tuottavat lähteet. Mikäli asiakkaat eivät löydä kansallispuistoon ja luontokeskuksiin, talousmetsästä rajattu suojelualue jää ainoastaan tutkimus- ja erämaakäyttöön. (Metsähallitus 2014m.)

Tärkeintä on asiakkaiden tietämyksen lisääminen luonnosta ja kulttuurista, asiakkaiden henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin vahvistaminen sekä paikallisten kulttuurien arvostaminen ja perinnetiedon jakaminen. (Metsähallitus 2011) Metsähallituksen asiakaslähtöistä asennetta profiloi Metsähallituksen internetsivulta löytyvä Asiakaspalvelulupaus (LIITE 3.). Metsähallitus suosittelee puistoon, luontopoluille ja retkille suuntaavia asiakkaita kulkemaan luontokeskusten kautta, koska asiakaspalvelijoilla on arvokasta tietoa puiston sen hetkisestä tilasta ja turvallisuusasioista. (Metsähallitus 2014m.)

Metsähallituksen työntekijöiden on sitouduttava työhön, jossa oleellisena osana on asiakasneuvonta: luonnosta, suojelu- ja retkeilyalueista esittelyä. Asiakaspalveluun kuuluu myös tuotteiden myynti: kartat, metsästys-, kalastus- ja maastoliikenneluvat, kansallispuiston tupien vuokraus, autiotupien huolto ja näyttelyihin osallistuminen esittelijänä. Asiakaspalvelijan on kyettävä muuntautumaan tilanteen vaatimalla tavalla, jotta asiakas saa vastinetta

sille, mitä on tullut esimerkiksi vaellukseltaan kansallispuistossa tai vierailultaan luontokeskuksessa hakemaan. (Metsähallitus 2014m.)

4 TYÖN TOTEUTUS

4.1 AINEISTON KERUU JA ASIAKASKYSELY

Opinnäytetyön materiaalina oli Pallas -Yllästunturin kansallispuiston luontokeskuksiin tehdyt asiakaskyselyt vuosina 2010, 2011 ja 2012. Asiakastutkimuksen aineiston keruu tehtiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmää (kyselylomake), jotta tulokset ovat vertailukelpoisia muiden luontokeskusten vastaavien asiakastutkimusten kanssa. Asiakasraporttien samanlainen jäsentely ja tyyli tekevät raporteista asiakasystävällisiä, jolloin heitä kiinnostava informaatio on helpommin löydettävissä. Asiakaskyselyt on toteutettu pääasiallisesti kyselylomakkeella (LIITE 1.). Luontokeskusten asiakaskyselyssä on pääsääntöisesti avoimia ja monivalintakysymyksiä.

Asiakaskyselyt kerättiin jokaisessa luontokeskuksessa helmi- ja lokakuun välisenä aikana. Kellokkaassa vastaukset kerättiin vuonna 2011 ja Pallastunturin luontokeskuksessa 22.2.–22.10.2010 välisenä aikana. Tunturilapin luontokeskuksessa vastauksia kerättiin kahtena päivänä viikossa vuonna 2012 ja kyseiset keruupäivät arvottiin. Vastauksia asiakkailta kertyi yhteensä 1 282 kappaletta. Luontokeskusten kesken vastaukset jakautuivat seuraavanlaisesti: Kellokas 39,6 prosenttia, Tunturilampi 24,0 prosenttia ja Pallastunturin luontokeskus 36,3 prosenttia.

Pallastunturin ja Tunturilapin luontokeskusten asiakaskyselyt oli avattu asiakastutkimusraporteiksi, mutta Kellokkaan asiakastutkimuksen raportointi oli jäänyt kesken. Asiakastutkimusraportti tuloksineen kirjataan erilliseen dokumenttiin (LIITE 4.). Asiakastutkimuksen raportista on tiivistelmä tämän opinnäytetyön kappaleessa 5.2 Kellokkaan asiakasraportin yhteenveto. Kellokkaan asiakaskyselyn vastausten läpikäymisen ja tulosten analysoinnin on aloittanut Metsähallituksen Luontopalveluiden suunnittelija Jari Ylläsjarvi.

4.2 AINEISTON KÄSITTELY JA TIETEELLISET MENETELMÄT

Asiakaskyselyjen tulokset syötettiin keruun jälkeen Metsähallituksen tietojärjestelmään, ASTAAN. ASTA on Metsähallituksen luontopalveluiden asiakastietojärjestelmä, jonka avulla luontopalveluiden tilaa sekä kehitystä voidaan seurata ja suunnitella eteenpäin. Järjestelmässä on panostettu raportoinnin tuottamiseen: ASTALLA on mahdollisuus tuottaa yli 250 erirakenteista raport-

tia tai koostetta sekä tallentaa niitä eri tiedostotyyppeihin. Tietojärjestelmästä löytyy esimerkiksi asiakaspalvelupisteisiin ja muihin paikkoihin sidottua tietoa. Tieto voi olla esimerkiksi kirjoitettuja huomioita tai perustietoja kohteesta. (Arbonaut 2009)

ASTA -tietojärjestelmä olisi ollut paras taulukoiden tuottamiseen, mutta Metsähallituksen ulkopuolisena tekijänä minulla ei ollut oikeuksia tietojärjestelmään. Metsähallituksen työntekijä Joel Erkkonen irrotti materiaalin ASTASTA ja siirsi Microsoft Excel -muotoon. Microsoft Excel-muodossa olevasta materiaalista oli helpompi etsiä tiedot, joita tarvitsin opinnäytetyössäni.

Omaa harkintaa ja ohjaavien opettajien neuvoja hyväksikäyttäen sain rajattua materiaalia riittävästi. Materiaalin tiivistämiseen liittyi käytännön syy: käyttämäni SPSS -ohjelma ei kyennyt pyörittämään alkuperäistä laajaa materiaalia ennen rajaamista. Saamastani materiaalista poistin selkeästi vähiten vastauksia saaneet vastausvaihtoehdot esimerkiksi aktiviteeteista ja ostettavista tuotteista. Vertailuun säästettiin vain yleisimmät ja eniten valintoja saaneet vaihtoehdot. Vielä ennen SPSS -ohjelmaan siirtoa, tiedostoon tehtiin muutoksia, jolloin tiedosto toimi toivotulla tavalla ristiintaulukoinnissa. Vastaukset muutettiin 0 ja 1 muotoon, jotka edustivat asiakkaiden vastauksia.

SPSS -ohjelmassa käytettiin pääsääntöisesti ristiintaulukointia. Kyselytyyppi ei sopinut täysin faktorianalyysiin. Luontokeskusten asiakaskyselyn tulosten tarkastelussa ja analysoinnissa materiaalin koettiin olevan liian suppea luotettavaan faktorianalyysiin. Faktorianalyysiä voitiin käyttää vain muutaman muuttujan vertailuun. Faktorianalyysin tavoite ja perusidea on muodostaa vertailuluku muuttujien kokonaisvaihteluista pienemmällä määrällä muuttujia (Heikkilä 2008, 248). Faktorianalyysi on kehitetty selvittämään miten muuttujien väliset korrelaatiot ryhmittelevät. Näistä ryhmittymistä näkee millä muuttujilla on keskenään samankaltaista vaihtelua ja mitkä muuttujat ovat toisistaan riippumattomia (Nummenmaa 2004, 333).

Faktorit nähdään aineistossa piilevinä yhdistelmämuuttujina, jotka sisältävät tiedon aineiston yhteisvaihteluista (Nummenmaa 2004, 333). Tämän vuoksi oli harmillista, että aineistoa ei kyetty ajaa faktorianalyysillä, koska on oletettavaa, että tuloksista nousisi esille useita toisistaan eroavia asiakasryhmiä.

Faktoriansalyysin muodostamien ryhmien pohjalta tulosten analysointi ja jatko-toimenpiteet helpottuisivat.

5 LUONTOKESKUS KELLOKKAAN ASIAKASRAPORTTI

5.1 KELLOKKAAN ASIAKASRAPORTIN TOTEUTUS

Kellokkaan asiakasraportin tekeminen on aloitettu vuonna 2011. Tällöin asiakaskyselyjen vastaukset syötettiin ASTA -tietokantaan ja aloitettiin Kellokkaan asiakasraportin tekeminen. Asiakasraportit tehdään saman kaavan mukaisesti vertailukelpoisuuden vuoksi. Perustietojen lisäksi luontokeskusten raporteista löytyvät kohteelle suunnattujen kysymysten tulokset. Kyselypohja ja vastausvaihtoehdot ovat samat, mutta vaihtoehtoja valittiin ja rajattiin kutakin luontokeskusta koskeviksi. Kellokkaan aktiviteettivaihtoehtoista voi valita revontulien bongamisen, mutta saimaannorppien tarkkailu ei Lapin tunturi-alueella onnistu.

Metsähallitukselta Luontopalveluiden suunnittelija Jari Ylläsjärvi on toteuttanut Kellokkaan asiakasraportin aloituksen: rungon, asetukset, alkuperäiset taulukot ja osan tekstistä. Kellokkaan asiakasraportissa taulukot ja diagrammit olivat valmiina, mutta taulukoiden muotoilu nähtiin vaikeasti tulkittavina ja informaatioisällöltään vähäisinä. Tästä syystä ja Metsähallituksen pyynnöstä osa taulukoista on tehty uudelleen tai korvattu tekstillä. Alkuperäiset taulukot ovat tallessa erillisessä tiedostossa, jotta tietoja voidaan tarvittaessa tarkastella myöhemmin.

Kellokkaan luontokeskuksen asiakastutkimuksen raportti löytyy tämän opin- näytetyön liitteistä (LIITE 4.). Ylläsjärvi on kirjoittanut asiakasraportin suomenkielisen tiivistelmän kolme ensimmäistä kappaletta. Asiakasraportin kappaleet 1. Johdanto ja 2. Asiakastutkimuksen toteutus ovat Ylläsjärven kirjoittamia. Muut raportin tekstit ovat minun käsialaani.

Taulukot numero 1 ja 2 (LIITE 4, 8;13), ovat Metsähallituksen tuottamia. Taulukkoa numero 3 (LIITE 4, 19) olen muokannut tekstin suhteen. Taulukot numero 4 ja 5 (LIITE 4, 25;26) olen erottanut toisistaan ja poistanut asiakastytyväisyysindeksistä kertovat rivit ja avannut indeksit tekstiksi. Asiakastytyväisyydestä kertovan taulukon muutin tekstimuotoon. Kuvat 1, 2, 7-9 ja 14-16 ovat Metsähallituksen tuottamia. Edellä mainitut Metsähallituksen tuottamat kappaleet ja kuvat Kellokkaan luontokeskuksen asiakasraportista eivät kuulu dokumentin arvosteltavaan osaan osana opinnäytetyöprosessiani. Kuvaan

numero 2 olen lisännyt punaisen nuolen osoittamaan Kellokkaan luontokeskuksen sijaintia. Loput kuvat ja taulukot ovat minun tekemiäni. Asiakastutkimuksen liitteet 3-9 olen käynyt läpi ja korjannut kirjoitusvirheet sekä muokannut taulukot asetuksiltaan samanlaisiksi. Liitteissä 3-9 on asiakaskyselyn vapaamuotoisten kysymysten vastaukset.

Kellokkaan asiakasraporttiin oli liitetty esimerkkitekstejä Ruunaan luontotalon asiakasraportista, jotta sain esimerkin millaista tekstiä asiakasraporttiin haluttiin. Ruunaan luontotalon tekstit olen poistanut Kellokkaan luontokeskuksen asiakasraportista työn tilaajan hyväksytyä kirjoittamani tekstin tason. Tällä varmistettiin, että teksti kulkee samalla tasolla kuin yleisesti Metsähallituksen asiakasraporteissa.

5.2 KELLOKKAAN ASIAKASRAPORTIN YHTEENVETO

Luontokeskus Kellokas on valmistunut vuonna 1995 ja sijaitsee Äkäslompolossa keskellä Ylläksen matkailukeskusta. Luontokeskus Kellokkaan kävijämäärä on yli 70 000 henkeä vuodessa ja kasvaneiden kävijämäärien vuoksi Kellokkaan tiloja laajennettiin vuonna 2008. Matkailukeskuksessa on yhteensä noin 22 000 vuodepaikkaa, joten sesonkiaikoina alueella on erittäin vilkasta. Alue on tunnettu pääsääntöisesti hyvistä hiihtoladuistaan ja laskettelurinteistään. Luontokeskus Kellokkaan tiloista löytyvät Ylläksen alueen matkailuneuvonta sekä alueella vakituisesti asuville suunnattuja palveluita, kuten kahvila, käsikirjasto ja elokuvateatteri.

Luontokeskus Kellokkaan kävijät ovat keski-ikäisiä yleisimmin naisia kuin miehiä ja he matkustavat pienissä ryhmissä tai oman perheen kanssa. Heille tärkeimmät harrastukset alueella ovat murtomaahiihto ja retkeily. Luontokeskus Kellokkaan vilkkaimmat sesonkiajat keskittyvät maaliskuuhun ja heinä-, elo- ja syyskuun ajalle. Kävijöistä 60 prosenttia on käynyt kohteessa aiemminkin: keskimäärin neljä kertaa viimeisen kahden vuoden aikana. Luontokeskuksen kävijöistä suurin osa on eteläisestä Suomesta ja vain neljä prosenttia ulkomailta.

Kävijöistä yli puolet oli naisia ja suurin ikäryhmä oli selkeästi 55–64-vuotiaat. Kolmannes vastaajista kuului tähän ikäluokkaan. Nuoria, 15–34-vuotiaalla alueella kävi tulosten mukaan alle kymmenen prosenttia vastaajista. Kävijöis-

tä neljä kymmenestä oli suorittanut alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Keskimäärin kävijät olivat hyvin koulutettuja, vain yksi kymmenestä vastaajasta ei ollut käynyt ammatillista koulutusta. Luontokeskuksen asiakkaista puolet kulki oman perheensä kanssa. Neljännos seurueista koostui asiakkaiden ystävistä. Päiväkotiryhmistä, työtovereista, rippikouluryhmistä, kerhönjäsenistä koostuvia ryhmiä ja eläkeläisryhmiä oli seurueiden kokoonpanoista vähiten.

Luontokeskus Kellokkaan vilkkaimmat sesonkikaudet sijoittuivat helmimaaliskuun ajalle sekä heinä-, elo- ja syyskuun välille. Viikonpäivinä vilkkainta oli keskiviikosta perjantaihin ja yleensä noin kello 10.00–15.59 välisenä aikana. Asiakkaat käyttivät yleisimmin viimeisenä kulkuvälineenään Kellokkaaseen henkilöautoa. Jalkaisin tai tilausbussilla saapui Kellokkaaseen joka viides matkaaja.

Kellokkaassa kävijät vierailivat eniten Ylläksen ja Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alueella. Kolarin, Kittilän ja Levin alueella asiakkaat vierailivat myös aktiivisesti. Luontokeskuksen ja kansallispuiston alueelle asiakkaat saapuivat pääsääntöisesti henkilöautolla ja viidennes saapui linja-autolla tai tilausbussilla. Linja-autojen käytön aktiivisuutta selittää sesonkituristien määrä. Luontokeskus Kellokas oli tärkeä kohde joka kymmenennelle matkaajalle, mutta suunniteltu vierailukohde luontokeskus oli kahdelle kolmesta. Ennakosuunnitelmistaan poiketen alle kolmannes asiakkaista vieraili Kellokkaassa. Ensimmäistä kertaa paikalla vierailevia miehistä oli 44 % ja naisista 41 %. Edellisen kahden vuoden aikana suurin osa asiakkaista oli käynyt aiemminkin luontokeskuksessa. Tämänkertaisella käynnillään vierailijat viihtyivät Kellokkaassa keskimäärin tunnin ja 20 minuuttia. Pisimmillään asiakas vietti aikaa kolme tuntia keskuksessa.

Asiakkaat saivat ennakkotietonsa luontokeskus Kellokkaasta ja sen alueesta yleisimmin Ylläksen alueen Kuukkeli-lehdestä, tuttaviltaan, esitteistä ja oppaista. Neljä kymmenestä asiakkaasta ilmoitti, että luontokeskus Kellokas oli heille jo ennestään tuttu paikka. Metsähallituksen osuus luontokeskuksen ennakkotiedon ja markkinoinnin lähteenä oli alhainen, vain 14 prosenttia.

Kellokkaassa ja sen ympäristössä vierailleet harrastivat keskimäärin 1-3 aktiiviteettia senkertaisella käynnillään. Naiset harrastivat useampia aktiviteetteja miehiä enemmän, mutta miesten osuus 1-3 aktiviteetin harrastajien joukossa oli suurempi. Senkertaisella käynnillään asiakkaat harrastivat kävelyä, murtomaahiihtoa, luonnon tarkkailua, kahvilassa tai kioskissa käyntiä ja luontopolkuun tutustumista. Retkeily, eväretkeily, luontokuvaus, laskettelu ja päiväretket eivät olleet aivan yhtä suosittuja, mutta keskimäärin joka viidennes harrasti niitä alueella.

Asiakkaille tärkeimmät harrastukset Ylläksen matkailukeskuksessa tai läheisissä luontokohteissa olivat murtomaahiihto, retkeily, kävely, luonnon tarkkailu ja luontopolkuun tutustuminen. Murtomaahiihtoa harrastettiin alueella vilkkaamman sesongin aikaan: helmi-maaliskuussa, mikä selittää murtomaahiihton suosion. Retkeily, kävely ja luonnon tarkkailu ovat ympärivuotisia harrastuksia, joten niiden käytössä ei ilmennyt samanlaista piikkiä kuin murtomaahiihdossa.

Luontokeskus Kellokkaan asiakaskyselyssä saatiin avoimiin kysymyksiin paljon vastauksia. Vastajat halusivat ilmaista mielipiteensä Kellokkaan aukioloajoista, yleisesti palveluista ja kuinka luontokeskus onnistui eri palveluissa. Asiakkaat toivoivat vilkkaan sesongin aikaan luontokeskukselta pidempiä aukioloaikoja. Kesäaikaan, kun on valoisaa ympäri vuorokauden, luontokeskus voisi olla pidempään auki, koska retkeilijät saapuvat tai jopa lähtevät myöhään illalla. Palvelun taso on asiakastytyväisyysindeksin mukaan alle valtakunnallisen tason. Palvelun heikkoihin kohtiin panostamalla indeksi nousisi ja Kellokas saavuttaisi kansainvälisen keskiarvon.

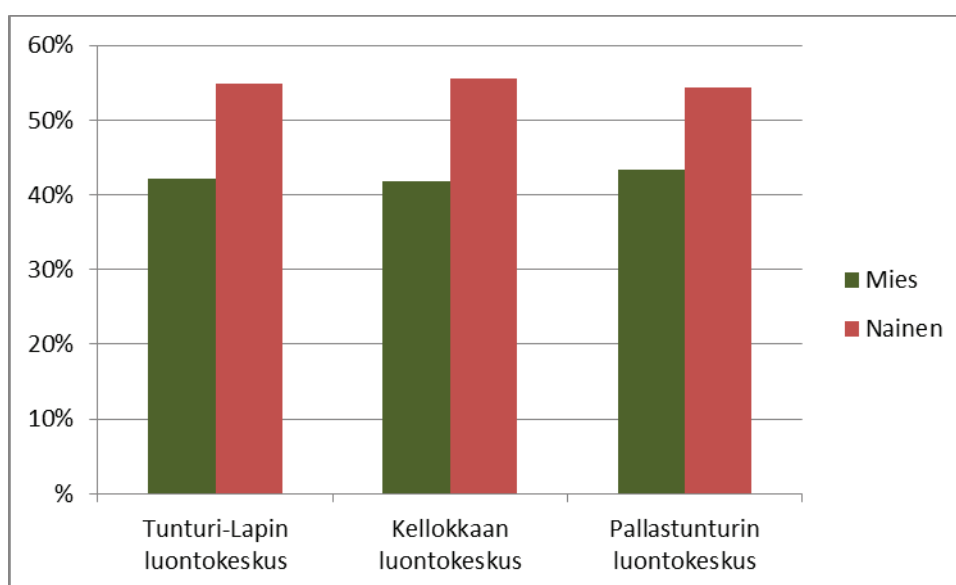
Luontokeskus Kellokkaan kävijät ovat yleisimmin keski-ikäisiä ja alle 30 -vuotiaiden määrä on vähäinen. Nuorempien kulkijoiden viihtyvyyteen ja alueen imagoon tulisi kiinnittää huomiota. Suurten ikäluokkien siirtyessä pikkuhiljaa pois luontokeskuksista ja kansallispuistosta kävijämäärissä ei tapahtuisi oletettavaa notkahdusta. Kellokkaan ja kansallispuiston markkinointiin tulisi kiinnittää huomiota, koska asiakkaat eivät löydä esimerkiksi Metsähallituksen internetsivujen kautta tarvitsemaansa ennakotietoa. Kellokkaan mainostuksesta suurin osa kulkee niin sanotun puskaradion kautta asiakkaalta asiakkaalle. Mainostuksen lisäksi luontokeskuksen tulisi kehittää tuotevalikoita.

maansa sekä päivittää palveluitaan kattamaan nuorempien ikäryhmien tarpeita.

6 TUNTURILAPIN, KELLOKKAAN JA PALLAKSEN LUONTOKESKUSTEN ASIAKASKYSELYJEN TULOSTEN VERTAILU JA TARKASTELU

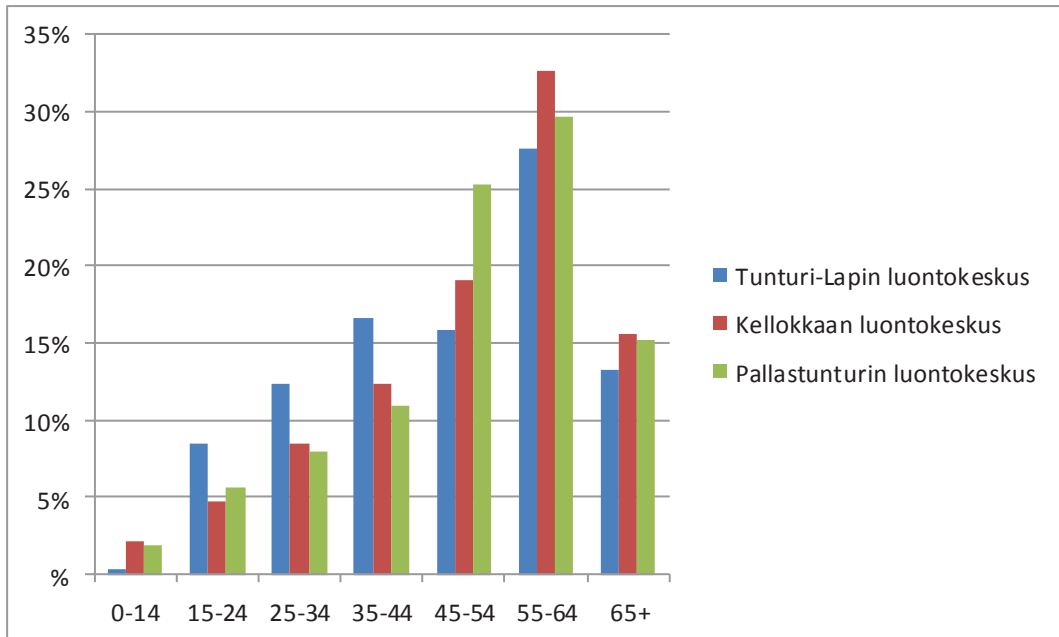
6.1 PERUSTIEDOT

Pallas-Yllästunturin kansallispuistojen luontokeskusten kävijöiden sukupuoli-jakauma (Kuvio 3.) osoittaa, että naisten määrä on jokaisessa luontokeskuksessa miesten määrää suurempi. Naiset kulkevat useimmin ryhmissä luontokeskuksissa ja kansallispuiston alueella, kun taas miehet kulkevat lähinnä perheensä kanssa. Pallastunturin luontokeskuksessa naisten määrä on hieman muiden luontokeskusten määrää suurempi ja Kellokkaassa miesten määrä on hieman suurempi muihin luontokeskuksiin verrattessa.



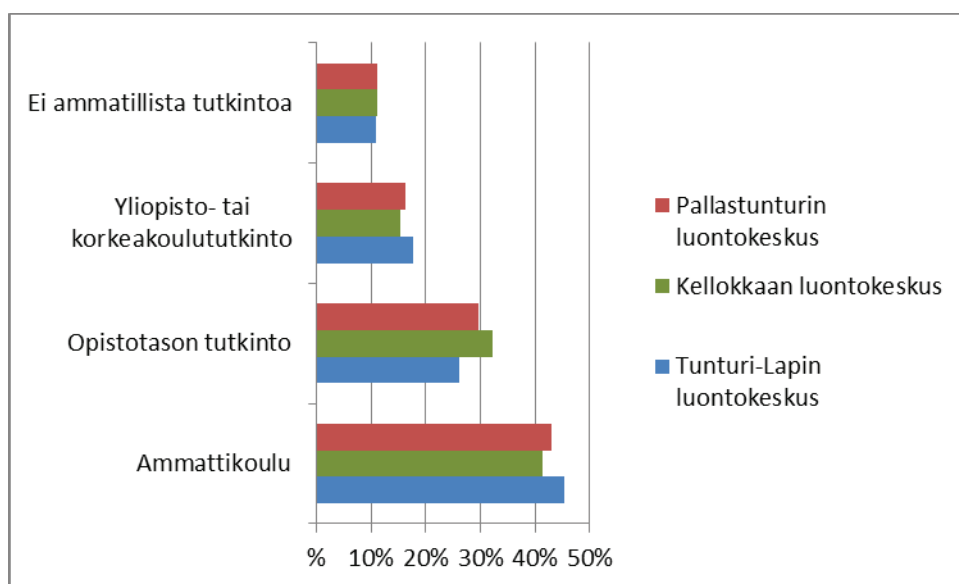
Kuvio 3. Luontokeskusten kävijöiden sukupuoli jakauma

Luontokeskuksissa vierailevien suurin ikäryhmä (Kuvio 4.) on kaikissa luontokeskuksissa 55–64-vuotiaat. Yli 65-vuotiaiden määrä on tasaisin luontokeskusten välillä. Pallastunturin luontokeskuksessa 45–54-vuotiaiden määrä on suurin verrattuna muihin luontokeskuksiin. Luontokeskusten välillä on suhteellisen selkeä jaottelu kuinka ikäluokat jakautuvat. Pallastunturin luontokeskuksessa käy iäkkäitä asiakkaita, kun taas Tunturi-Lapin luontokeskuksessa käy selkeästi eniten alle 44-vuotiaita. Kellokkaan luontokeskuksessa käy hieman vähemmän alle 44-vuotiaita asiakkaita kuin Pallastunturin luontokeskuksessa, mutta Kellokkaan ikäjakauma on jakautunut tasaisesti ikäluokkien kesken.



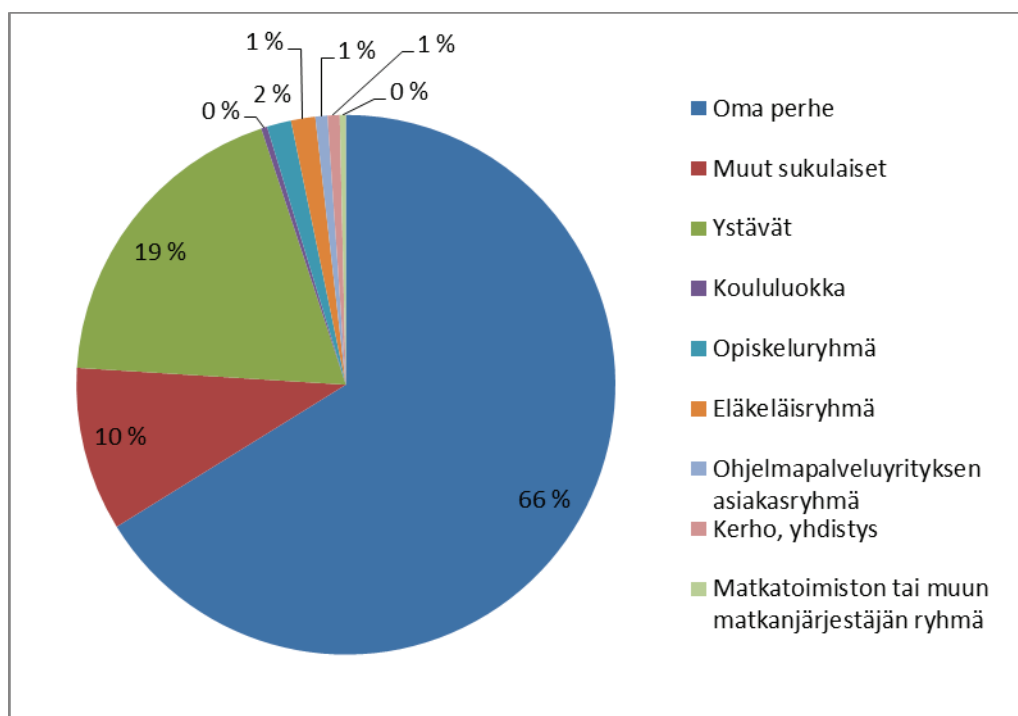
Kuvio 4. Luontokeskusten kävijöiden ikäjakauma

Luontokeskusten kesken ei ole poikkeuksia koulutustausta jakaumassa (kuvio 5.). Luontokeskuksissa vierailleista suurin osa on käynyt ammattikoulun. Ammattikoulunkäyneiden ryhmään lasketaan myös lukion käyneet, vaikka tekstissä puhutaan vain ammattikoulun koulutuksesta. Luontokeskusten ikäjakauma voi selittää kyseisin koulutuksen suuren määrän. Suurin ero on opistotason tutkinnossa. Kellokkaan luontokeskuksen asiakkaista on käynyt opistotasoisin koulutuksen noin kolmannes ja Pallastunturin ja Tunturi-Lapin luontokeskusten asiakkaista selkeästi alle kolmannes. Yliopisto- tai korkeakoulututkintoja oli vähemmän kuin opistotason tutkintoja.



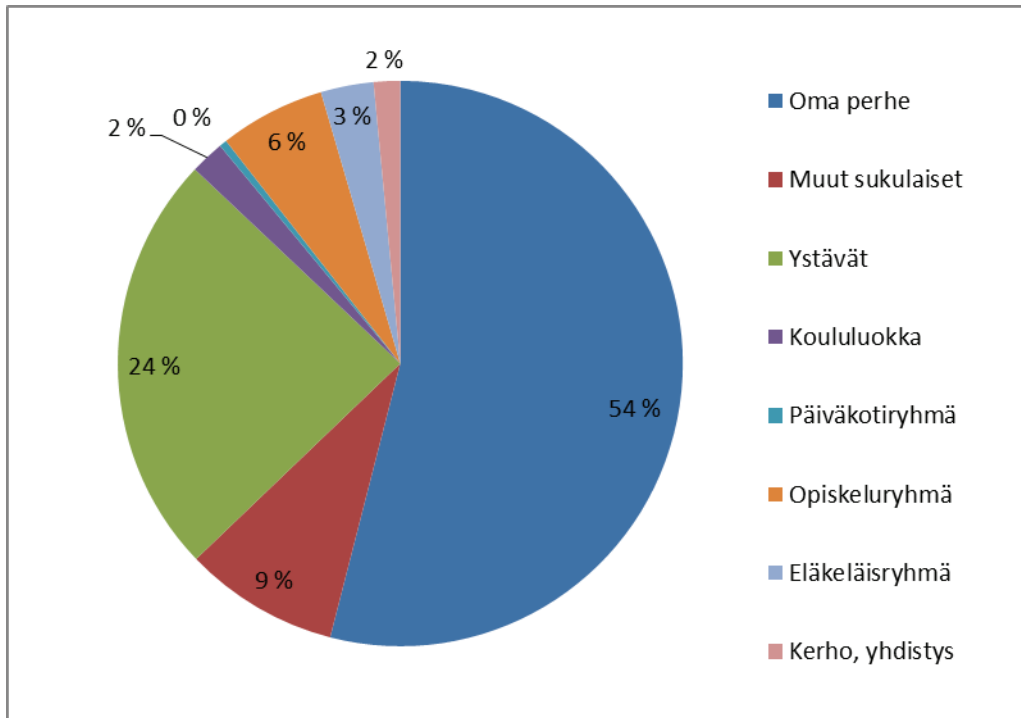
Kuvio 5. Luontokeskusten kävijöiden koulutusjakauma

Luontokeskusten seuruekoostumukset (Kuvio 6; Kuvio 7; Kuvio 8.) olivat samankaltaisimmat Tunturi-Lapin ja Pallastunturin kesken. Oman perheen kanssa liikkeellä oli Pallastunturilla ja Tunturi-Lapissa yli 60 % asiakkaista. Kellokkaan luontokeskuksessa oman perheen määrä seurueissa oli 54 %. Ystävistä koostuvien seurueiden määrä oli Kellokkaassa (24 %) suurempi kuin Tunturi-Lapin (19 %) tai Pallastunturin luontokeskuksessa (21 %). Muista sukulaisista koostuvat seurueet olivat jokaisessa luontokeskuksessa 10 % luokkaa. Ympyrädiagrammissa seurueet ovat samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä.



Kuvio 6. Luontokeskus Tunturi-Lapin seuruekoostumus

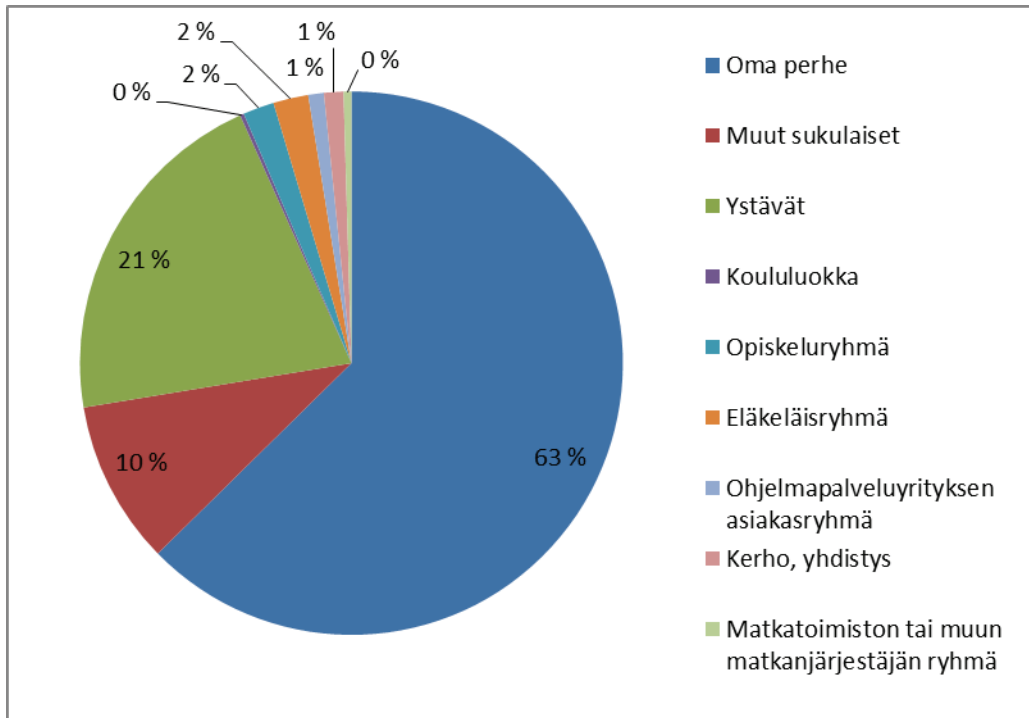
Suurimmat muutokset ovat opiskeluryhmissä koostuvissa seurueissa. Kellokkaan luontokeskus on selvästi suosittu opiskelijaryhmien kesken kuin Pallastunturin tai Tunturi-Lapin luontokeskus. Kellokkaan luontokeskuksen suosiota voi selittää sijainnilla. Kellokas sijaitsee eteläisimpänä, ja sinne on vain tunnin ajomatka Kittilän lentokentältä. Marginaalinen määrä kävijöitä on ilmoittanut seurueensa koostuneen eläkeläisistä, kerhon tai yhdistyksen jäsenistä, matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmästä tai päiväkotiryhmästä.



Kuvio 7. Luontokeskus Kellokkaan seuruekoostumus

Ryhmien ikärakenne voi selittää ryhmien vähäistä määrää Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskusten alueella. Eläkeläisryhmät ja päiväkotiryhmät ovat ikäluokkien ääripäistä. Päiväkotiryhmäikäisten todellinen määrä ei todennäköisesti näy tuloksissa oikein, koska kyselyjä ei suunnattu alle 15 -vuotiaalle.

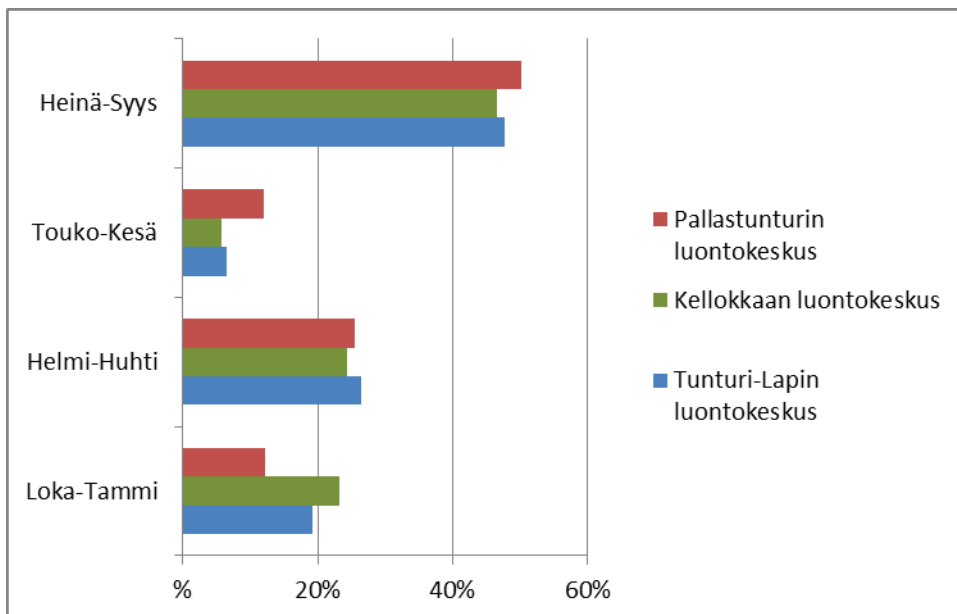
Tunturi-Lapin luontokeskuksessa keskimääräinen seuruekoko oli 4,3 henkeä, Kellokkaassa vastaava luku oli 8,9 ja Pallastunturilla 5,2. Kellokkaan luontokeskuksessa kävi siis eniten ja suurempia ryhmiä muihin verrattuna. Ystäviä ja opiskelijoista koostuvien seurueiden määrä nostaa seurueiden keskikokoa.



Kuvio 8. Luontokeskus Pallastunturin seuruekoostumus

6.2 LUONTOKESKUSTEN SESONGIT JA AKTIVITEETIT

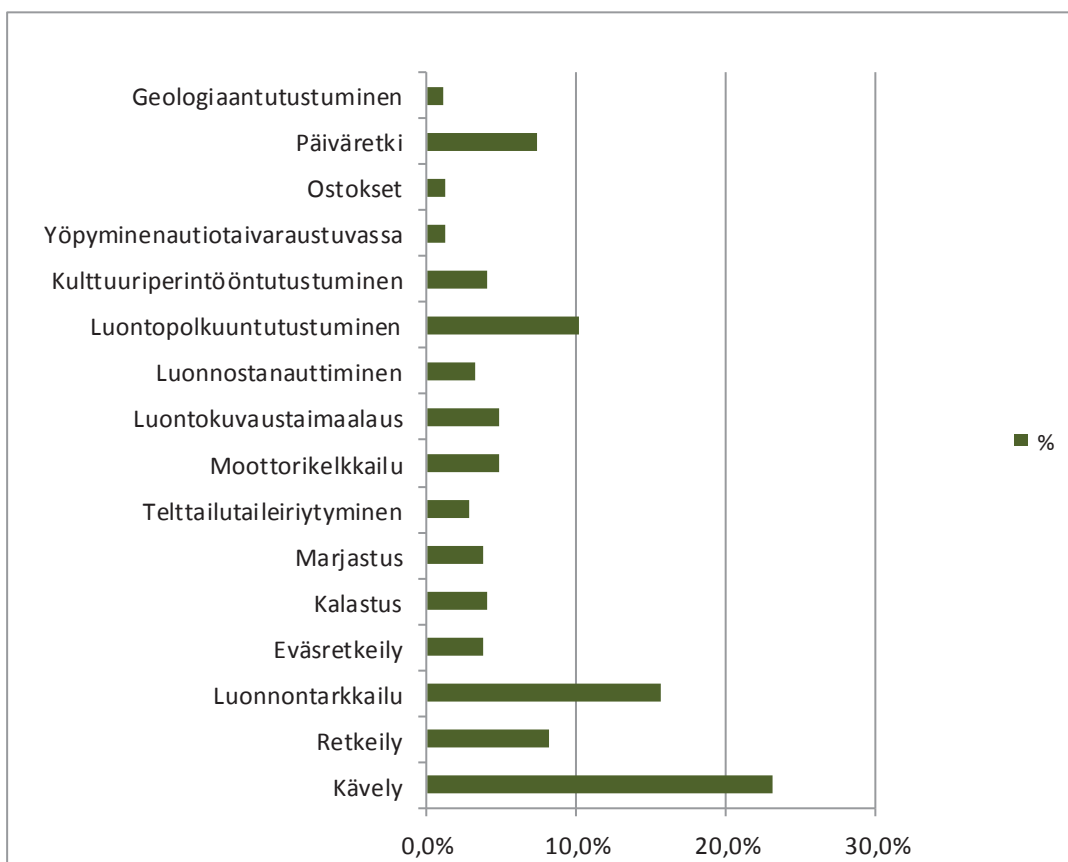
Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskusten paras sesonkiaika (kuvio 9.) on selkeästi heinäkuulta syyskuuhun. Helmikuun ja huhtikuun välinen aika on myös suosittua, minkä selittää kevään hiihto- ja laskettelukauden huippuajat. Kellokkaan luontokeskuksessa on lokakuun ja tammikuun välisenä aikana selvästi enemmän kävijöitä kuin kahdessa muussa luontokeskuksessa.



Kuvio 9. Luontokeskusten kävijämäärät sesongeittain

Toukokuun ja kesäkuun aikana kaikki kolme luontokeskusta rauhoittuvat kävijämäärän suhteen, mikä näkyy heti tilastoissa. Toukokuun ja kesäkuun aikana Pallastunturin luontokeskuksessa on kävijöitä yhtä paljon kuin Tunturilapin ja Kellokkaan luontokeskuksissa yhteensä. Heinäkuun alusta alkavaan kävijämäärien nousuun vaikuttaa asiakkaiden loma-ajat. Lomilla heillä on enemmän aikaa retkeillä ja tehdä vaelluksia kansallispuistoissa. Kellokkaan luontokeskuksen suosio sydäntalven aikaan voi johtua osaksi laskettelukeskusten läheisyydestä. Matkailukeskukset vetävät puoleensa turisteja niin kotimaasta kuin ulkomailta, jolloin alueen muillekin matkailukohteille riittää asiakkaita. Kellokkaan suosio lokakuun ja tammikuun aikana johtuu pääsääntöisesti kuitenkin kaamosmatkailijoista, runsaista revontulista, hyvästä lumitilanteesta sekä paikan tunnettavuudesta.

Pallas-Yllästunturin luontokeskuksissa harrastettujen aktiviteettien yhteenvedossa (kuvio 10.) käytetyimmät aktiviteetit ovat kävely, luonnontarkkailu, luontopolkuun tutustuminen ja päiväretket. Asiakaskyselyssä asiakas pystyi valitsemaan useamman vastausvaihtoehdon.

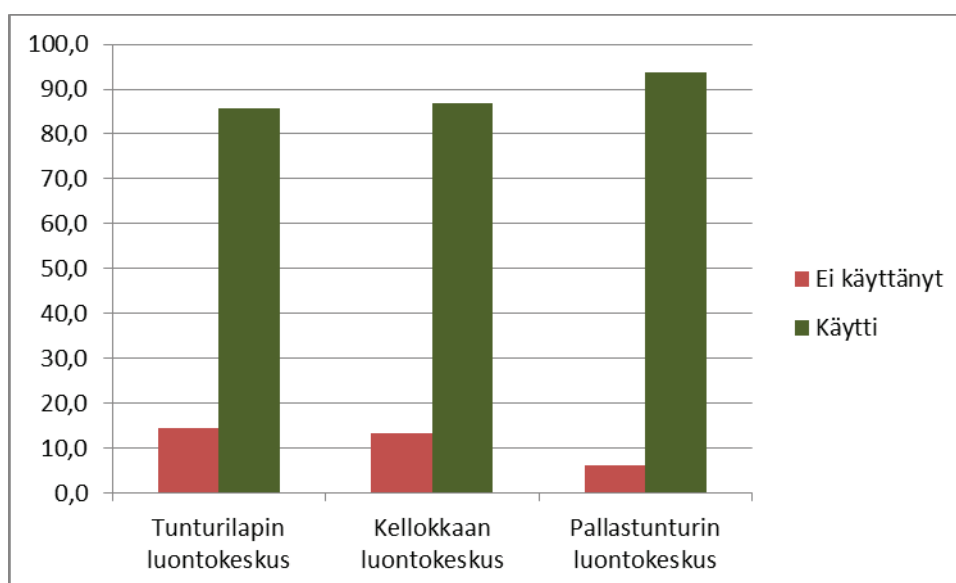


Kuvio 10. Pallas-Yllästunturin luontokeskusten aktiviteettien yhteenvedo

Aktiviteetit ovat jakautuneet selkeästi muutamalle suosituille liikuntamuodolle, eikä luontokeskusten välillä ole selviä eroja. Yksittäisiä eroavaisuuksia tuli esille sesonkien välisissä aktiviteettien vertailuissa, mutta pääsääntöisesti kaikissa luontokeskuksissa aktiviteetit olivat kuvion 10. mukaiset.

6.3 PALVELUT JA ASIAKKAIDEN SUHTAUTUMINEN PALVELUIHIN

Luontokeskuksissa ihmisten rahankäyttö (kuvio 11.) on aktiivista. Asiakkaat eivät käytä kuitenkaan määrällisesti paljon rahaa. Kellokkaan luontokeskuksessa asiakkaat käyttivät keskimäärin 13 euroa, Tunturi-Lapin luontokeskuksessa 17 euroa ja Pallastunturin luontokeskuksessa 14 euroa. Luontokeskusten asiakkaiden ostokset rajoittuvat lähinnä matkamuiistoihin.



Kuvio 11. Kuinka suuri osa kävijöistä käytti rahaa luontokeskuksessa

Faktorianalyysi löysi kaksi ryhmää luontokeskusten kävijöiden joukosta, koskien luontokeskusten tarjoamia palveluita ja tuotteita. Faktorianalyysiä käytettiin palveluiden ja tuotteiden analysointiin, koska näissä kysymyksissä käytettiin analyysille sopivaa vastausmallia. Faktorianalyysin (LIITE 5, LIITE 6, LIITE 7) ryhmät olivat kaikissa luontokeskuksissa samat, eli jokaisen luontokeskuksen asiakkaista tunnisti kaksi selkeää ryhmää.

Ensimmäinen ryhmä on niin kutsuttu Elämysmatkailijat. Elämysmatkailija arvostaa toimivia perusasioita, kuten sisätilojen ja ulkoilualueiden toimivuutta. Hän kokee tärkeäksi, että tiedonsaanti on sujuvaa ja myyntituotteet sopivat hänen tarpeisiinsa. Elämysmatkailija odottaa, että hänen ennakkoodotuksensa sekä matkan tavoitteet täyttyvät. Ryhmän nimestä huolimatta,

elämysmatkailija hakee elämykset tavallisista asioista, ja muu on hänelle positiivinen lisä.

Faktorianalyysin erittelemä toinen ryhmä kuvaa heitä, jotka lähtevät kansallispuiston alueelle kalastamaan, metsästämään ja vaeltamaan. He ovat selvästi aktiivisempia, ja heitä ei kiinnosta myyntituotteet tai ennakkoinformaatio kuten elämysmatkailijoita. Heillä on selkeä tarkoitus matkaltaan ja lupiin liittyvä asiakaspalvelu on huomattavasti tärkeämpää kuin henkilökohtainen asiakasneuvonta.

6.4 JOHTOPÄÄTÖKSET

Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskusten asiakaskyselyjen tulokset osoittavat, että

1. Metsähallituksen luontopalvelun tulee kiinnittää huomiota seuruekoonpanoissa päiväkotijäsen- ja eläkeläisryhmiin, matkanjärjestäjän ja kerhon jäsenistä koostuvien ryhmien palveluiden kehittämiseen.
2. Luontokeskuksien ikärakenteen muuttuminen tulee ottaa huomioon palveluiden ja tuotevalikoiman kehityksessä. Ikärakenne tulee muuttamaan selkeästi seuraavan 10-15 vuoden aikana.
3. Metsähallituksen tulee kiinnittää huomiota luontokeskuksien tuotevalikoimaan, koska niitä päivittämällä ja monipuolistamalla saadaan uusia tuloja.

Johtopäätökset osoittavat, että luontokeskusten toiminnassa ei tarvitse tehdä suuria muutoksia, mutta ne tulee päivittää ajankohtaisiksi.

7 POHDINTA

7.1 TULOSTEN LUOTETTAVUUS JA VIRHELÄHTEET

Opinnäytetyön numeerisen materiaalin kokonaismäärä oli laaja, yli tuhat (1 282 kpl) vastausta. Keskimäärin Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontokeskusten asiakaskyselyihin on saatu hyvin vastauksia kun verrataan saatuja vastauksia asetettuihin tavoitteisiin. Yleisesti vastausten määrä ei ehkä ole riittävä, koska luontokeskusten kävijämäärä on kymmeniä tuhansia vuodessa. Tämän kokoluokan vastausmäärissä tuloksissa voi ääripään vastaukset kärjistyä, kun luontokeskuksen todellisista kävijämääristä vain pieni osa on vastannut varsinaiseen asiakaskyselyyn.

Inhimillisiä näppäilyvirheitä materiaalin muokkausvaiheessa on voinut tulla. Materiaalin määrä ja käsityönä tehty muokkaaminen nostavat virhemarginaalia. Suuren vastaajajoukon etu on tulosten kannalta, koska inhimilliset näppäilyvirheet eivät aiheuta vääristyneitä tuloksia samalla tavalla kuin pienemmän vastaajajoukon kyselyissä. SPSS -ohjelman käyttökokemus oli heikompi, mitä pitäisi olla näin laajaa työtä tehdessä. Lasken sen yhdeksi virhelähteeksi. Luontokeskusten asiakaskyselyt on toteutettu pääsääntöisesti rasti ruutuun -tekniikalla ja avoimia kysymyksiä on käytetty paljon (LIITE 2). Faktorianalyysin vaativia 1-5 vaihtoehdon kysymyksiä asiakaskyselyssä on hyödynnetty vähän, jolloin faktorianalyysia voitiin käyttää vain muutaman kysymyksen profiloinnissa.

Taustamateriaalia opinnäytetyössä oli paljon ja Microsoft Excel -tiedoston muokkaamiseen ja vertailun kannalta turhien tekijöiden poistamiseen meni turhaa aikaa. Tiedostosta olisi jo tietojen syöttövaiheessa voinut tehdä niin sanotusti yleispätevän eri ohjelmille. Microsoft Excel -tiedostoa muokatessa sai pohtia sekä vertailla tietoja Pallastunturin ja Tunturilapin luontokeskusten valmiisiin asiakasraportteihin. Mitkä yksittäiset tekijät ja muuttujaryhmät ovat oleellisia, jotta saan kattavan tietopaketin lopulta koottua kasaan. Ennen tietojen analysointia, yksittäisten tekijöiden ja muuttujaryhmien minimointi aiheutti päänvaivaa.

Opinnäytetyöhön kuuluva Kellokkaan asiakasraportti on aloitettu 2011, mutta siirtyi minun työkseni tulosten vertailun lisäksi. Metsähallituksen tuottamat

taulukot tuli osaksi muokata ja tehdä uudelleen, jolloin raportointivaihe ei ollut yhtenäinen. Tekstin sujuvuuteen en kuitenkaan sen usko vaikuttaneen. Asiakasraportissa on kahden eri tekijän tekstiä sekä taulukoita, joten yhdenmukaisuus raportin alun ja loppuosan välillä voi olla ontuva.

7.2 OMA POHDINTA

Tyhjän paperin kammo ja vahva itsekriittisyys olivat läsnä raportointivaiheessa: vuorotellen kirjoitusta, korjausta ja valmiin tekstin poistamista. Luotto omaan osaamiseen ja tutkimustekstin tuottamiseen ei ollut paras mahdollinen, ja opinnäytetyön valmistuminen tuntui olevan välillä kaukana. Minulla ei ollut realistista kuvaa siitä millainen koko opinnäytetyöprosessi lopulta on. Näin työn lopussa voin sanoa, että opinnäytetyöprosessi oli opettavainen. Opin paljon tutkimuksen raportoinnista ja tulosten analysoinnista. Asiakaskyselyn tekeminen olisi antanut yhden kokemuksen lisää.

Opinnäytetyön kirjoittamisen ja tietojen etsinnän aikana vahvistui, että aiheena opinnäytetyö on minulle sopiva. Kansallispuistot monipuolisten työtehtävien, maan monikäytön sekä yhteistyökumppaneiden kanssa on sitä, minkä parissa haluan työskennellä. Asiakaspalvelu ja suunnittelu Lapin alueella ovat tulleet tutuksi jo opiskelujen aikana harjoitteluissa. Opinnäytetyö vahvisti, että olen valinnut oikeat erikoistumiskurssit ja oikean alueen missä haluan työskennellä.

Opinnäytetyön edettyä tuloksiin ja tulosten tarkasteluun saakka selvien erojen ja tulosten näkeminen antoi työlle arvon. Tästä syystä opinnäytetyön mielenkiintoisin asia oli erojen havaitseminen sekä selvittäminen.

Opinnäytetyön tutkimusongelmat olivat:

1. Millaisia eroja asiakaskyselyissä on ja mistä ne johtuvat?
2. Miten luontokeskuksissa vierailevat ryhmät ja henkilöt näkevät ja kokevat palvelut ja aktiviteetit?

Mielestäni tutkimusongelmat kulkivat työskentelyvaiheen ajan hyvin mukana. Toisen tutkimusongelman muoto ei loppupeleissä kohdannut asiakaskyselyn materiaalin kanssa ja tästä syystä siihen ei saatu selkeää vastausta. Tulos-

ten perusteella voidaan kuitenkin todeta, että suunnittelutoimikunta hyötyy tutkimuksesta. Tulosten perusteella Metsähallituksen tulee huomioida palveluiden kehittämisessä seurueet, jotka koostuvat eläke- ja päiväkotiryhmistä, matkanjärjestäjien tai kerhon jäsenistä. Luontokeskusten ikäjakauma on painottunut vanhempiin ikäluokkiin, mikä tulee näkymään seuraavan 10–15 vuoden aikana. Luontokeskusten tuotevalikoima ei houkuttele ihmisiä ostoksille, joten tuotteiden päivitys on paikallaan. Faktoriansalysistä esille nousevat kaksi ryhmää ovat hyvä lähtökohta tuotteiden päivitykselle. Metsästävät ja kalastavat asiakkaat eivät kokeneet tuotteita ostamisen arvoisiksi, joten kalastus- ja metsästyslupien lisäksi aiheeseen liittyvä tuoteryhmä voisi olla hyvä aloitus.

Toisen opinnäytetyöaiheen tämän työn pohjalta voisi kehitellä asiakkaiden ja eri puolella Suomea olevien luontokohteiden suhtautumisen ympärille. Mitä asiakas haluaa Etelä-Suomen patikointiretkeltä, mikä vetää väkeä keväällä ja syksyllä Lapin tuntureille. Mitä luontokokemuksia Metsähallitus voi tarjota asiakkaalle vuoden ympäri koko toiminta-alueellaan?

LÄHTEET

- Arbonaut 2009. Luonnonvarojen kaukokartoitusteknologia. Osoitteessa http://www.arbonaut.com/?option=com_content&view=article&id=60&Itemid=72&lang=fi
- Grönroos, C. Service management and marketing. 2007. 3. uudistettu painos Englanti: John Wiley & Sons Ltd.
- Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy
- Huovinen, H. 2012. Lemmenjoen kansallispuiston kävijätutkimus 2011. Rovaniemen Ammattikorkeakoulu. Osoitteessa <http://www.theseus.fi/handle/10024/42935>
- Kyöstilä, E. 2010. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston luontomatkailusuunnitelma.
- Linkola M. 1966. Viimeiset erämaat. Suomen luonnon- ja kansallispuistot. Helsinki: Weilin+Göös
- Luonnonsuojelulaki1996/1096. 1 luku. Yleiset säännökset. Osoitteessa <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19961096?search%5Btyp e%5D=pika&search%5Bpika%5D=luonnonsuojelulaki#a1096-1996> 28.11.2014
- Matkailu 2014. Luonto- ja maisemamatkailu. Osoitteessa. <http://www.matkailu.org/tutkimukset/tietoa-teemoittain/luontomatkailu>
- Metla. Luontomatkailu, metsät ja hyvinvointi. Osoitteessa. <http://www.metla.fi/julkaisut/workingpapers/2007/mwp052-12.pdf>
- Metsähallitus, 2006. Suomen kansallispuistojärjestelmän kehittyminen 1960 – 1990 – luvuilla ja U.S National Park Servicen vaikutukset. Osoitteessa <http://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Asarja/a155.pdf>
- Metsähallitus. 2011. Virkistysalueen hoito: kysynnästä ja strategioista tarjontaan ja seurantaan. Osoitteessa http://suomenlatu-fi-bin.directo.fi/@Bin/6bfc82810168108909fcc710ad672262/1415802639/application/pdf/2014870/Leivo-Anneli_Virkistysk%C3%A4ytt%C3%B6.pdf
- Metsähallitus 2012. Retkikohteet, Pallas-Yllästunturin historia. Osoitteessa <http://www.luontoon.fi/kansallispuistojemmehistoriaa>
- Metsähallitus 2014a. Kellokas. Osoitteessa <http://www.luontoon.fi/palvelupisteet/luontokeskukset/kellokas/Sivut/Default.aspx>

- Metsähallitus 2014b. Pallastunturin luontokeskus. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/palvelupisteet/luontokeskukset/pallastunturi/Sivut/Default.aspx>
- Metsähallitus 2014c. Tunturilapin luontokeskus. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/palvelupisteet/luontokeskukset/tunturilappi/Sivut/Default.aspx>
- Metsähallitus 2014d. Tiedotteet. Osoitteessa
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/ajankohtaista/Tiedotteet%202014/Sivut/KuusamoonjaYllaksellesuunnitellutkaivoksetriskimatkaillle.aspx>
- Metsähallitus 2014e. Luvat. Osoitteessa
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luvat/Sivut/default.aspx>
- Metsähallitus 2014f. Kansallispuistot. Osoitteessa.
<http://www.luontoon.fi/kansallispuistot>
- Metsähallitus 2014g. Kansallispuistot. Osoitteessa
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luonnonsuojelu/suojelualueet/kansallispuistot/Sivut/Kansallispuistotovatluontoaarteitamme.aspx>
- Metsähallitus 2014h. Luonnonsuojelu. Osoitteessa
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Luonnonsuojelu/Suojelualueet/Kansallispuistot/Sivut/Kansallispuistotaulukot.aspx>
- Metsähallitus 2014i. Kansallispuistojemme historiaa. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/kansallispuistojemmehistoriaa>
- Metsähallitus 2014j. Jokamiehen oikeudet. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/retkeilynabc/jokamiehenoikeudet/jokamiehenoikeudetluonnonsuojelualueilla>
- Metsähallitus 2014k. Luonnonsuojelualueet. Osoitteessa
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/luonnonsuojelu/suojelualueet/suojelupintaalojenkehitys/metsahallituksensuojelualueet/Sivut/Metsahallituksenhoitamiensojelujaretkelyalueidenmaarajapintaalat.aspx>
- Metsähallitus 2014l. Pallas-Yllästunturin reitit. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/pallas-yllastunturi/reitit>
- Metsähallitus 2014m. Luontokeskukset. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/luontokeskukset>
- Metsähallitus 2014n. Pallas-Yllästunturin kartat ja kulkuyhteydet. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/pallas-yllastunturi/kartatjakulkuyhteydet>
- Metsähallitus 2015a. Esteettömät kohteet. Osoitteessa
<http://www.luontoon.fi/esteeton>

Metsähallitus 2015b. Aktiviteetit. Osoitteessa
<http://www.vaell.us/hetta-pallas>

National Park Service. 10/14/2014 Osoitteessa
<http://www.nps.gov/yell/index.htm> 21.10.2014

Nummenmaa, L. 2004. Käyttäytymistieteiden tilastolliset menetelmät. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Siirtola, Y. 2014 Kellokkaan luontokeskuksen asiakastutkimus 2011

Sulkava, P. 2008. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston hoito- ja käyttösuunnitelma. Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisu. Sarja C 36. Jyväskylä: Kopiojyvä Oy.

Tilastokeskus 2013. Tuotteet ja palvelut. Osoitteessa
http://www.stat.fi/tup/tietoaika/tilaajat/ta_01_03_metsat.html

Väestörekisterikeskus. Suomen väkiluku. Osoitteessa.
<http://vrk.fi/default.aspx?docid=169>

LIITTEET

LIITE 1. Asiakaskysely

LIITE 2. Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alue ja sen palvelut

LIITE 3. Metsähallituksen asiakaslupaus

LIITE 4. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011

LIITE 5. Luontokeskus Tunturi-Lapin faktorianalyysi palveluiden tarjonnasta ja tiedonsaannista

LIITE 6. Luontokeskus Kellokkaan faktorianalyysi palveluiden tarjonnasta ja tiedonsaannista

LIITE 7. Luontokeskus Pallastunturin faktorianalyysi palveluiden tarjonnasta ja tiedonsaannista

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Luontokeskus Kellokas

Asiakastutkimus 2011

Täyttöohjeet:

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

Lue kysymykset huolellisesti.

1. 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.
2. Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Luontokeskus Kellokkaassa.
3. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
4. Lisätietoja antaa luontokeskuksen henkilökunta
5. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan viisi kirja – tai esine-palkintoa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- Pallas-Yllästunturin kansallispuisto
- Ylläs
- Levi
- Olos
- Pallas
- Kilpisjärvi-Käsivarsi
- Pohjois-Ruotsi
- Pohjois-Norja
- Tornio-Muonionjoki
- Äkäskierjoki
- Kolari
- Muonio
- Kittilä

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
- 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 yhteensä _____ henkilöä
(vastaaja mukaan luettuna) joista
alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____
vuodet (jos kaikki lähes saman _____
ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) _____
liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

- kerhosta, yhdistyksestä tms.
 jostakin muusta, mistä? _____

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Luontokeskus Kellokkaassa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

- oman perheen jäsenistä
 muista sukulaisista
 ystäväistä
 työtovereista
 koululuokasta
 päiväkotiryhmästä
 opiskeluryhmästä
 eläkeläisryhmästä
 ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista

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

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

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

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

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

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono	en ole käyttänyt
tiedonsaanti luonnosta				<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"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä				<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"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, yrityslupa tms)				<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"/>
ryhmäopastus				<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"/>
AV-esitys (lyhytfilmit)				<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"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)				<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"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen kirjasto				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ulkomuseo (Savottamuseo)				<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"/>
kokouspalvelut				<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"/>
koko perheelle suunnatut palvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta (Ylläksen matkailuinfo)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsähallituksen esittely				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus (Galleria -taidenäyttely)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyiden kiinnostavuus (Meän elämää -näyttely)	<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"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Luontokeskus Kellokkaasta tällä käynnilläsi?

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

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

	erittäin todennäköisesti	5	4	3	2	1
retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokuvateokset, kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
saamenkäsityöt	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa?1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen
(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)**Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?**

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

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Luontokeskus Kellokkaassa ennen tätä käyntiä?tämä on ensimmäinen kerta
viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

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

13. Onko Luontokeskus Kellokas tällä matkalla... matkasi ainoa tai tärkein kohde?**14. Mistä sait tietoa Luontokeskus Kellokkaasta? (voit**

merkitä useamman vaihtoehdon)

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

15a Mitä luontokeskuksessa vierailusta jäi
päälimmäisenä mieleesi?

15b Mitä luontokeskuksen näyttelystä jäi
päälimmäisenä mieleesi?

26. Ovatko aukioloaikamme sopivat?

kyllä ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-
kuntasi?

[_ _ _ _ _] _____

17. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen

18. Syntymävuosi? [_ _ _ _]

19. Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)

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

27. Kuinka paljon käytit tai
aiot käyttää rahaa erilaisiin
ostoksiin
palvelusteessämme?

en käyttänyt

käytin / aion käyttää
rahaa _____ €

20. Muut Metsähallituksen palvelupisteet

Tiedätkö muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä? Kirjoita nimet, jotka tiedät:

21. Matkan jälkeen...

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

erittäin todennäköisesti 5 4 3 2 1 erittäin epätodennäköisesti

tuletko uudelleen kohteelle?

suositteletko kohdetta muille?

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.



Lähikuva Pallas-Yllästunturin kansallispuiston alueesta ja sen palveluista (Metsähallitus 2014n)

Palvelulupauksemme

- Meille voit tulla käymään, soittaa tai lähettää sähköpostia. Vastaamme sähköpostitiedusteluihin mahdollisimman pian, viimeistään kolmen päivän kuluessa.
- Kerromme luonnosta, suojelu- ja retkeilyalueistamme sekä Metsähallituksen monipuolisista palveluista. Jos emme jotain tiedä, selvitämme asian tai ohjaamme oikean tahon luo.
- Myymme karttoja, kohteistamme kertovia julkaisuja ja muita luontoon liittyviä tuotteita. Osa palvelupisteistämme vuokraa tupia sekä myy Metsähallituksen kalastus-, metsästys- ja maastoliikennelupia. Autamme sinua hankkimaan oikeat luvat.
- Jos olet ennakoon sopinut ryhmäsi vierailusta luontokeskukseemme, järjestämme opastuksen sovitulla tavalla. Jos tulet yllättäen, opastamme mahdollisuuksien mukaan.
- Anna meille palautetta! Pääset mukaan kehittämään palvelujamme.

Kopioitu osoitteesta: <http://www.luontoon.fi/luontokeskukset>

Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011



Piia Siirtola Jari Ylläsjärvi

LUONTOKESKUS KELLOKKAAN ASIAKASTUTKIMUS 2011



METSÄHALLITUS

Piia Siirtola
Lapin Ammattikorkeakoulu
Viirinkankaantie 1
96300 Rovaniemi

piia.siirtola@edu.lapinamk.fi

Jari Ylläsjärvi
Metsähallitus
Luontokeskus Kellokas
Tunturintie 54
95970 Äkäslompolo

jari.yllasjarvi@metsa.fi

Översättning

Kansikuva: Luontokeskus Kellokas Ylläksen tunturimaisemassa

Kuva: Jari Ylläsjärvi, Metsähallitus 2011



© Metsähallitus 2015

ISSN 1235-8983

ISBN 978-952-446- (pdf)

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	2015
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	Kansallispuisto		
ALUEEN NIMI	Pallas-Yllästunturin kansallispuisto		
NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI	Ylläs-Aakenus FI1300618, Pallas-Ounas FI1300101		
ALUEYKSIKKÖ	Lapin luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Piia Siirtola, Jari Ylläsjärvi		
JULKAISUN NIMI	Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus 2011		
TIIVISTELMÄ	<p>Luontokeskus Kellokas on suosituimpia Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupisteistä. Kävijämäärältään Suomen suurimmassa Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa on kolme luontokeskusta; Tunturi -Lappi, Pallastunturi ja Kellokas. Vuonna 1995 valmistunut luontokeskus Kellokas sijaitsee kansallispuiston etelärajalla Ylläksen matkailukeskuksessa. Ylläksen matkailukeskuksen ja samalla myös luontokeskuksen kävijämäärien kasvu mahdollisti Kellokkaan tilan laajennuksen vuonna 2008.</p> <p>Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimus on toinen luontokeskuksen kävijöille suunnattu asiakastutkimus. Kysely toteutettiin Metsähallituksen vakioituilla menetelmillä. Tällöin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontokeskuksen omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineistoa kerättiin helmikuulta lokakuulle 2-3 kertaa viikossa. Päivät arvottiin etukäteen viikon sisälle, joko aamu- tai iltapäivälle. Tavoitteena oli haastatella 1 % luontokeskus Kellokkaan kävijämäärästä kyseiseltä ajanjaksolta. Kävijämäärään suhteutettua vastaustavoitetta ei saavutettu. Vastaustavoite oli 550 lomaketta ja vastauksia kerättiin 508 kappaletta, eli asiakaskyselyn vastausprosentti oli 92.</p> <p>Tutkimuksen perusteella luontokeskuksen kävijät ovat yleisimmin keski-ikäisiä, matkustavat omalla autolla perheen jäsentensä seurassa ja pienissä ryhmissä. Valtaosa kävijöistä tulee eteläisestä Suomesta. Kävijöistä neljä prosenttia on ulkomaalaisia. Murtomaahiihto ja retkeily ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset alueella. Vilkkaimmat kuukaudet ovat maaliskuuhuhtikuuhun ja heinä-, elokuuhun. Kävijöistä lähes 60 % on käynyt aiemmin luontokeskuksessa, yleensä neljä kertaa kahden vuoden aikana. Tarjolla olevista palveluista arvostetaan eniten henkilökohtaista asiakasneuvontaa, tiedon saantia luonnosta, yleistä siisteyttä ja viihtyisyyttä sekä AV-esitystä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä luontokeskuksen asiakaspalvelua ja tarjontaa sekä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa. Asiakaspalvelun resursseja tulisi ennestään parantaa sesonkiaikoina, jotta esimerkiksi aukioloaikoja voidaan laajentaa. Aukioloajoista tulee ilmoittaa lisäksi näkyvämmiin. Luontokeskus Kellokkaan mainostamista tulee kehittää, jotta tiedotus toimii ja uudet retkeilijät löytävät perille.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, luontokeskus Kellokas, Pallas-Yllästunturin kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	
SIVUMÄÄRÄ	77 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	2015
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	Nationalpark		
OMRÅDETS NAMN			
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Ylläs–Aakenus FI1300618, Pallas–Ounas FI1300101		
REGIONENHET	Lapland, naturtjänster		
FÖRFATTARE	Piia Siirtola, Jari Ylläsjärvi		
PUBLIKATION	Pallas-Yllästunturi nationalpark forskningsarbete 2011		
SAMMANDRAG	<p>Pallas-Yllästunturi nationalpark är den största nationalparken i Finland i förhållande till antalet besökare. Den har 3 naturum: Tunturi-Lappi, Pallastunturi och Kellokas. Naturum Kellokas är den mest populära av de kundtjänställen som sköts av Forststyrelsens enhet Naturtjänster.</p> <p>Kellokas naturum blev färdigt år 1995 och ligger i den södra delen av nationalparken i Ylläs turistcentrum. Tillväxten av Ylläs turistcentrum och den samtidiga ökningen av besökarantalet gjorde utvidgningen av Kellokas möjlig under året 2008.</p> <p>Naturum Kellokas kundundersökning är den andra kundundersökningen som har riktats till besökare av naturum. Undersökningen genomfördes med Forststyrelsens standardiserade metoder och därför är resultaten jämförbara med andra undersökningar som Forststyrelsens Naturtjänster har gjort samt med naturums egna kundundersökningar. Materialet samlades under året 2011 från februari till oktober 2-3 gånger i veckan. Dagarna lottades i förväg till veckodagarna, antingen till förmiddag eller till eftermiddag. Målet var att intervjua en procent av besökare på naturum Kellokas under den tidsperioden. Man nådde inte antalet svar i proportion till antalet besökare. Antalet svarsblanketter var 550 och antalet svar 508 stycken; svarsprocent var m.a.o. 92 %.</p> <p>Resultaten visade att de som besöker naturum är vanligast medelålders människor och att de använder sin egen bil. De reser vanligen med sina familjemedlemmar och i små grupper. Merparten av besökarna kommer från södra Finland. Fyra procent av besökarna är utlänningar. Längdskidåkning och vandring är besökarnas viktigaste fritidsintressen på området. De mest populära månaderna är mars och april samt juli, augusti och september. Nästan 60 procent av besökarna har redan besökt naturum, vanligen fyra gånger under två års period. Tjänster som man värdesätter mest är: personlig kundrådgivning, information om naturen, allmän renhet och trivsamhet samt den audiovisuella föreställningen som visas på naturum.</p> <p>Undersökningens data kan användas för att utveckla besökarnas kundservice och utbud samt samarbetet med andra aktörer inom turism. Enligt undersökningen borde kundservicen förbättras under högsäsong t.ex. genom att förlänga öppettider och informera bättre om dem. Naturum Kellokas annonsering bör utvecklas så att informationen verkar och att man kan nå nya kunder.</p>		
NYCKELORD			
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 88		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	
SIDANTAL	77 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	11
3.1 Asiakasrakenne.....	11
3.1.1 Perustiedot	11
3.1.2 Seuruetiedot	13
3.2 Käynti luontokeskuksessa	14
3.2.1 Vastausten jakautuminen	14
3.2.2 Käyntien alueellinen jakautuminen	16
3.2.3 Saapuminen luontokeskukseen.....	17
3.2.4 Kohteen tärkeys	18
3.2.5 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	18
3.2.6 Kellokkaan luontokeskuksen tietolähde	18
3.2.7 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	19
3.3 Asiakastyytyväisyys	23
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	23
3.3.2 Palvelun laatu muu	24
3.3.2 Onnistuminen	24
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	25
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	28
3.4.1 Ostohalukkuus- ja todennäköisyys ostaa tuotteita	28
3.4.2 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	29
3.4.3 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus	30
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	31
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	32
4.1 Virhelähteet	32
4.2 Johtopäätökset	32

1 Johdanto

Luontokeskus Kellokas sijaitsee Pallas-Yllästunturin kansallispuiston etelärajalla (kuva 1) Ylläksen matkailukeskuksessa. Pallas-Yllästunturin kansallispuisto on pinta-alaltaan Suomen kolmanneksi suurin kansallispuisto ja kävijämäärältään Suomen suosituin. Vuonna 2011 kävijöitä kansallispuistossa oli 435 000. Ylläksen matkailukeskuksessa on noin 22 000 vuodepaikkaa ja se tunnetaan erityisesti hyvistä hiihtoladuistaan ja laskettelurinteistään.

Luontokeskus Kellokas sijaitsee keskellä matkailukeskusta ja se palvelee Ylläksen ja lähialueen matkailijoita. Luontokeskuksessa on tehty aiemmin yksi asiakastutkimus (2000). Luontokeskuksen tiloja uudistettiin ja laajennettiin vuonna 2008, jolloin asiakastilat lähes kaksinkertaistuivat. Uutta ajantasaista tietoa asiakkaiden mielipiteistä luontokeskusta kohtaan tarvitaan toiminnan ja palveluiden edelleen kehittämiseksi. Kävijämäärät ovat kasvaneet voimakkaasti 2000 luvulla niin kansallispuistossa kuin luontokeskuksessa. Luontokeskuksen kävijämäärä on lähes kaksinkertaistunut kymmenen vuoden aikana ollen nykyisin yli 70 000.

Tutkimus toteutettiin noudattaen Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Näin varmistettiin tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimus on tarkoitus toistaa luontokeskus Kellokaassa viiden vuoden välein.



Kuva 1. Luontokeskus Kellokas sijaitsee Ylläksen matkailukeskuksessa Pallas-Yllästunturin kansallispuiston etelärajalla. © Metsähallitus 2011, © Karttakeskus, Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Vuonna 1995 valmistuneessa luontokeskus Kellokkaassa on tehty pieniä tilojen muutoksia 2000-luvun vaihteessa muun muassa toimisto-, näyttely- ja kahviloihin. Luontokeskuksen voimakkaasti kasvaneet kävijämäärät 20 000:sta yli 70 000:n eivät mahdollistaneet asiakkaiden palvelua olemassa olevissa tiloissa, joten asiakastilat näyttelyineen uudistettiin vuonna 2008. Luontokeskuksen hyvä sijainti keskellä Ylläksen matkailukeskusta ja matkailun voimakas kasvu alueella ovat vaikuttaneet positiivisesti myös luontokeskuksen kävijämääriin.

Luontokeskuksen uudistuneissa tiloissa voi tutustua Meän Elämää –perusnäyttelyyn, AV- eli audiovisuaalisiin esityksiin. Ostaa kalastus- ja metsästyslupia, kartoja ja matkamuuistoja, suunnitella retkiä retkeily- ja suojelualueelle sekä saada retkeilyyn ja alueen yrittäjien tarjoamiin palveluihin liittyvää matkailuneuvontaa. Luontokeskuksen perusnäyttely ja AV- esitys kertovat elämästä tunturikyllissä ja Väylän varrella sekä siitä, kuinka joet yhdistivät ja metsät, suot ja järvet antoivat elannon. Luontokeskuksessa toimii myös viihtyisä ravintola ja pihapiirissä vanhoja savottavälineitä esittelevä Savottamuseo.

Vuodesta 2008 alkaen luontokeskus Kellokkaassa on hoidettu Ylläksen Matkailuinfoa. Matkailuinfon ja Ylläksen Matkailuyhdistyksen siirtyminen luontokeskukseen on lisännyt kävijämääriä sekä tiivistänyt matkailuyhteistyötä. Luontokeskus on avoinna ympäri vuoden. Sesonkiaikana se on auki joka päivä ja sesonkien ulkopuolella arkisin.

Taulukko 1. Luontokeskus Kellokasta kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2011

LUONTOKESKUS KELLOKAS	
Valmistumisajankohta	1995 (laajennus 2008)
Sijainti	Pallas -Yllästunturin kansallispuiston rajalla Ylläksen matkailukeskuksessa
Käyntimäärä	72 500 (2011)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Kansallispuiston ja alueen retkeilyneuvonta ja luonto-opastus– Metsähallituksen ja luontopalveluiden asiakasneuvonta, tuotteiden ja palveluiden esittely ja tuotemyynti– Yhteistyökumppaneiden palveluiden esittely– Ylläksen matkailuinfo– Pysyvä näyttely ja AV-esitykset, vaihtuvia näyttelyitä– Savottaulkomuseo– Taidegalleria– Kahvio- ja ravintolapalvelut– Kokouspalvelut– Auditorio 134 –paikkainen– Tapahtumat ja teemapäivät– Ylläksen Matkailuyhdistyksen toimitilat– Monitoimitalo/soluasunto
Erityistä	Luontokeskus on laajennettu ja näyttely uusittu 2007–2008: Rakennusala on 1 304,5 m ² , kerrosala 1 675,0 m ² , bruttoala 1 824,0 m ² ja tilavuus 8 180,0 m ³ . Galleria 158 m ² , perusnäyttely (266 m ²), ravintola (179 m ²) ja toimistohuoneet (147 m ²).



Kuva 2. Luontokeskus Kellokas sijaitsee Ylläksen matkailukeskuksessa Kolarin kunnassa Pallas-Yllästunturin kansallispuiston rajalla. © Metsähallitus 2011, © Maanmittauslaitos, Lupa 5293. Luontokeskusta osoittava nuoli lisätty jälkikäteen.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontotalon omien vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin vakiodulla kyselylomakkeella, jota muokattiin luontokeskus Kellokkaalle sopivaksi (liite 5). Asiakkaat itse täyttivät lomakkeen luontokeskuksessa.

Luontokeskus Kellokkaan kävijöitä edustavan otoksen keräämisen tueksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät (liite 1). Asiakaskyselyyn vastanneet arvioitiin ikänsä puolesta yli 15-vuotiaksi. Tavoitteena oli saada vähintään 550 vastauslomaketta ja tavoitteen arvioitiin toteutuvan 50 keruupäivällä, mikä tarkoittaisi keskimäärin 10 lomaketta päivässä. Keruusuunnitelman (liite 2) mukaisesti asiakastutkimuksen aineisto kerättiin luontokeskus Kellokkaassa aikavälillä 23.2.–11.10.2011. Keruusuunnitelmasta käyvät ilmi luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimuksen 2011 toteutuneet keruupäivät.

Saatujen vastausten lukumäärä oli 508 (liitteet 1 ja 2). Vastausprosentiksi saatiin 92 %, vaikka keruutavoitteeksi asetetusta 550 lomakkeesta jäätettiin. Keruutavoite täyttyi hyvin kevään aikana, mutta kesä- ja syyskuussa keruutavoitteesta jäätettiin selvästi, johtuen asiakaspalvelun vaihtelevista resursseista. Saatujen vastausten määrä oli keruun loppuessa tarpeeksi suuri. Tulosten kannalta ei ole suurta vaikutusta vaikka kuukausikohtaisesta tavoitteesta jäätettiin muutaman kuukauden kohdalla.

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. Käsitteitä käytetään asiakasraportin taulukoissa.

- Keskiarvo on arvojen summa jaettuna arvojen lukumäärällä
- Keskihajonta ilmaisee havaintojen keskimääräisen poikkeaman keskiarvosta
- 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.

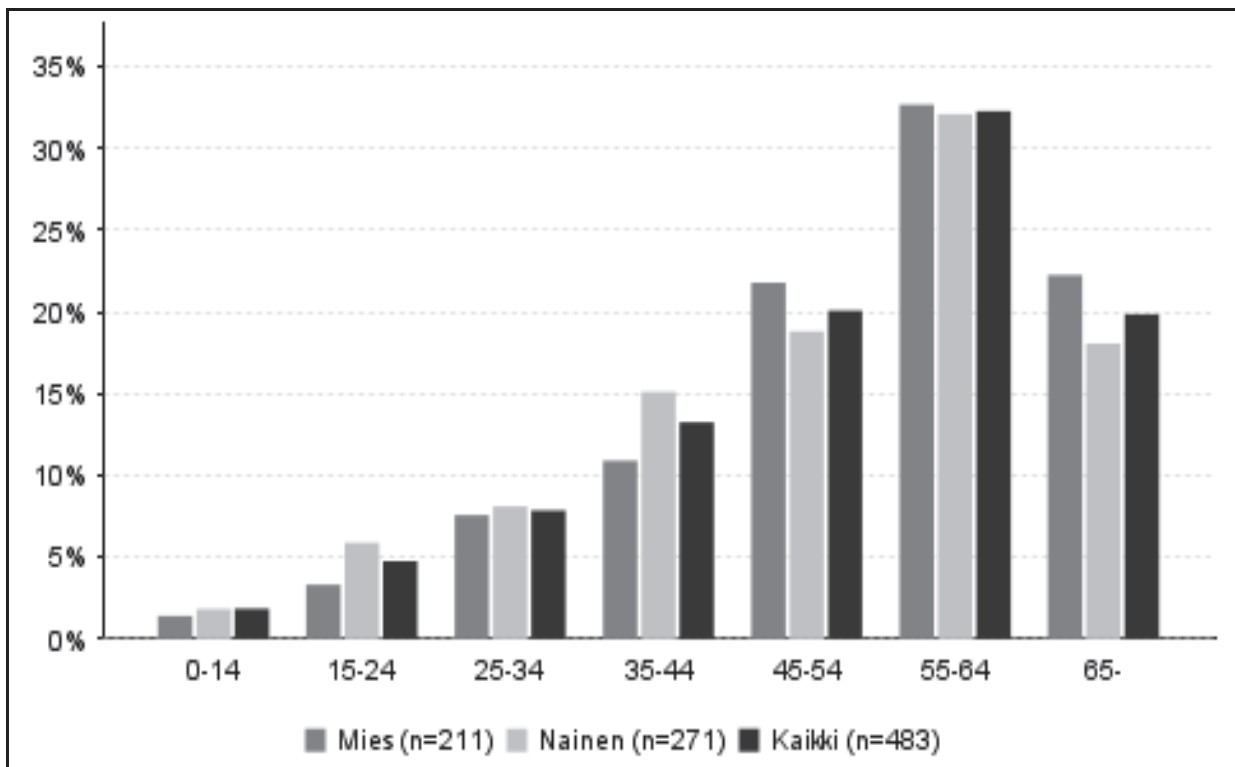
3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

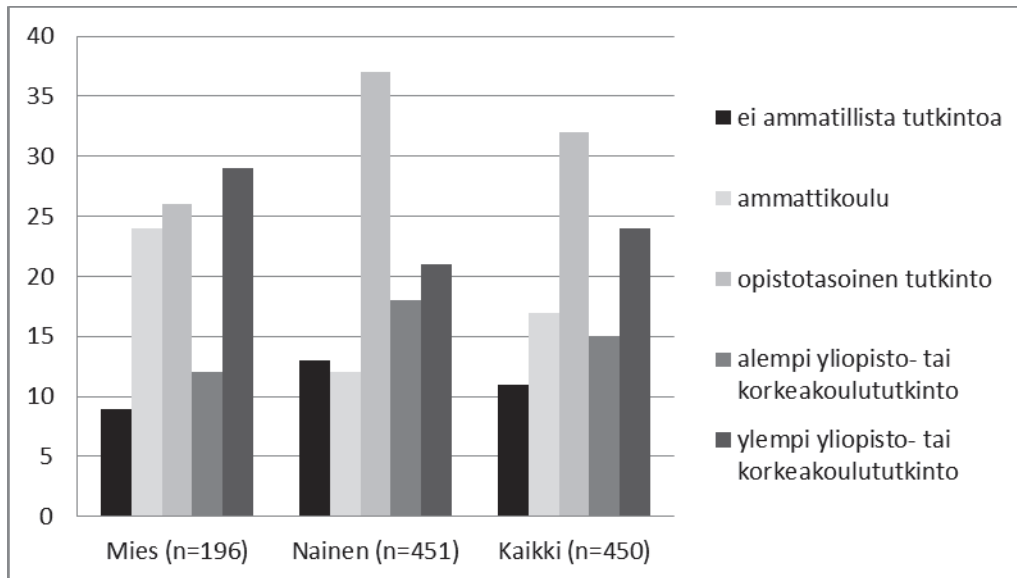
Luontokeskus Kellokkaan vuonna 2011 kyselyyn vastanneista oli enemmän naisia kuin miehiä; naisia vastanneista oli 57 %. Miesten sekä naisten ikäjakauman suurin ryhmä oli selkeästi 55–64-vuotiaat (kuva 3). Tähän luokkaan kuului kolmannes kaikista vastanneista.

Vastanneiden keski-ikä oli noin 52 vuotta. Miesten keski-ikä oli reilu kaksi vuotta naisten korkeampi (53,27 ja 50,76). Vastanneiden moodi ikä naisissa oli 57 vuotta ja miehissä 63 vuotta. Kaikkien vastanneiden kesken maksimi-ikä oli 79 vuotta ja nuorin 11-vuotias. Nuoria 15–24 –vuotiaita sekä 25–34-vuotiaita oli molempia ikäryhmiä alle kymmenen prosenttia vastanneista.



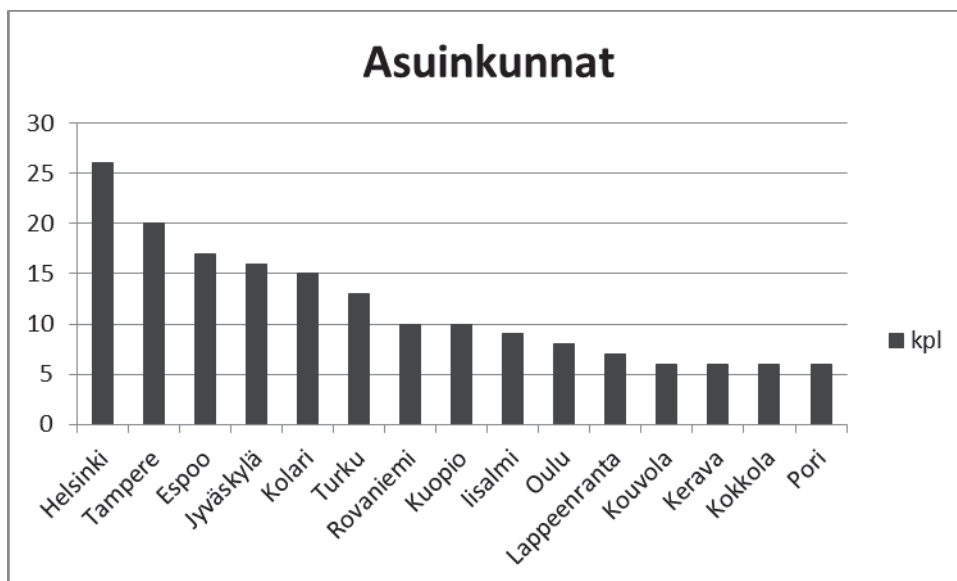
Kuva 3. Asiakastutkimukseen vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan luontokeskus Kellokkaassa vuonna 2011

Kaikista kävijöistä, jotka ilmoittivat koulutustaustansa, 40 % oli suorittanut alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Naisten ja miesten osuus alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon suorittaneista oli melko tasainen. Naisten osuus oli suurempi opistotasaisen tutkinnon suorittaneista (kuva 4).



Kuva 4. Asiakastutkimukseen vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan luontokeskus Kellokkaassa.

Asuinkunnan ilmoittaneet asiakkaat sijoittuvat tasaisesti ympäri Suomea, mutta suurin osa vastanneista oli pääkaupunkiseudulta. Paikallisia kävijöitä Kolarista oli 4 %. Kuntien kävijämäärät (kuva 5), joista saatiin vähintään kuusi (6) kappaletta vastauksia. Alle kymmenen vastauksen paikkakuntia olivat Iisalmi, Oulu, Lappeenranta, Kouvola, Kerava, Kokkola, Pori ja Ruovesi. Paikkakuntia vertaillen Ruovesi on huomattavasti pienempi kuin esimerkiksi Kokkola tai Pori. Ruovedeltä on voinut olla esimerkiksi ryhmä eläkeläisiä (kuva 6) tai työtovereita reissulla luontokeskus Kellokkaassa ja sen alueella.



Kuva 5. Asiakastutkimukseen vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Suomenkielisen vastauslomakkeen lisäksi ulkomaisia vierailijoita varten oli tehty sekä englannin- että saksankielinen vastauslomake. Ulkomaisten vastaajien vastausprosentti oli vain neljä prosenttia (20 kpl). Ulkomaisten vierailijoiden vastausprosentti jakautui suhteellisen tasaisesti Puolan, Tšekin, Yhdistyneen kuningaskunnan, Ruotsin ja Irlannin kesken. Kaikista edellä mainituista maista kyselyyn vastasi kuitenkin alle kymmenen henkilöä.

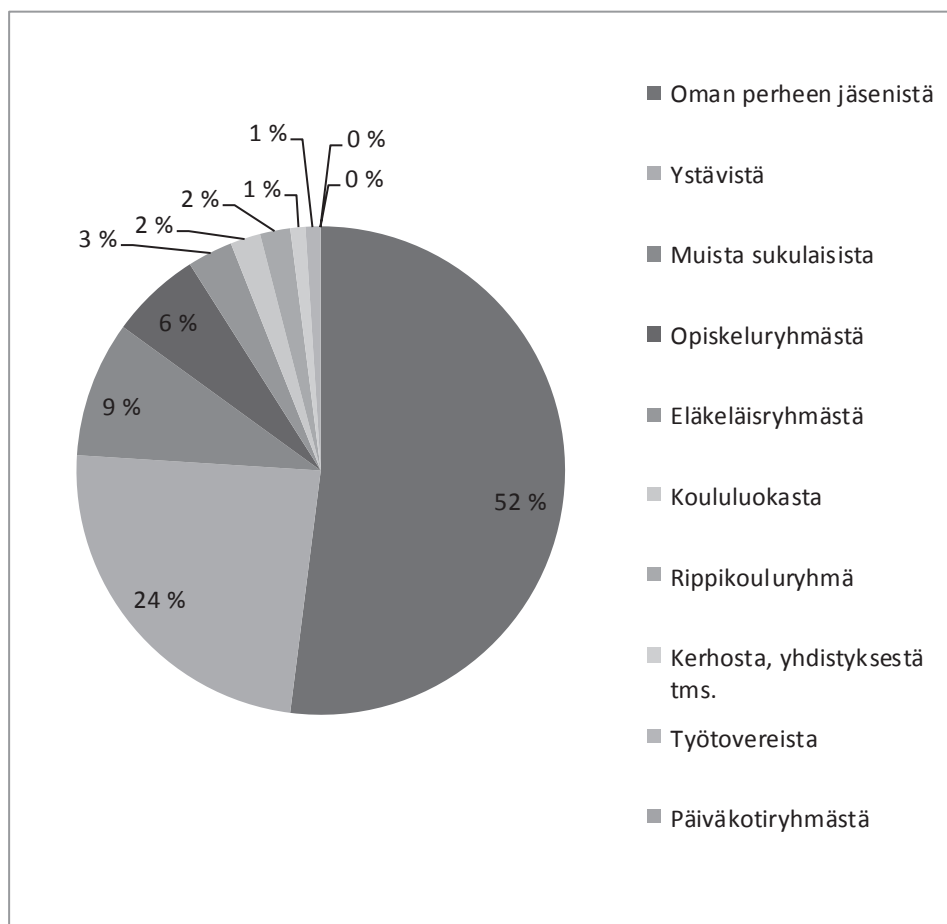
3.1.2 Seuruetiedot

Luontokeskuksessa vierailleista seurueista (taulukko 2) selkeä enemmistö (73 %) kulki 2-5 henkilön seurueissa. Vain neljä prosenttia vastanneista kulki yksin. 23 % vastanneista kulki kuuden tai useamman hengen seurueissa. Alle 15-vuotiaita sisältävien seurueiden määrä oli neljäsos. Keskimäärin alle 15 -vuotias kävijä oli syntynyt vuonna 2001 ollen asiakaskyselyn toteutuksen aikana 10-vuotias. Nuorimman matkailijan ilmoitettiin syntyneen vuonna 2011 ja vanhin alle viisitoista-vuotias vuonna 1995.

Taulukko 2. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja luontokeskus Kellokkaassa vuonna 2011.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	480	9	15,17	2	2	3	5	90
Liikuntaesteisiä	7	1,3	0,49	1	1	1	2	2
Alle 15-vuotiaita	105	3,6	6,23	1	1	2	2	43
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	158	2002	4,2	1995	1999	2001	2006	2011

Ilmoitetuista seuruekokoonpanoista (kuva 6) puolet koostui matkailijoiden omista perheenjäsenistä. Noin neljäsos seurueista koostui ystäväseurueista. Ympyrädiagrammissa seurueiden määrä on samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä.



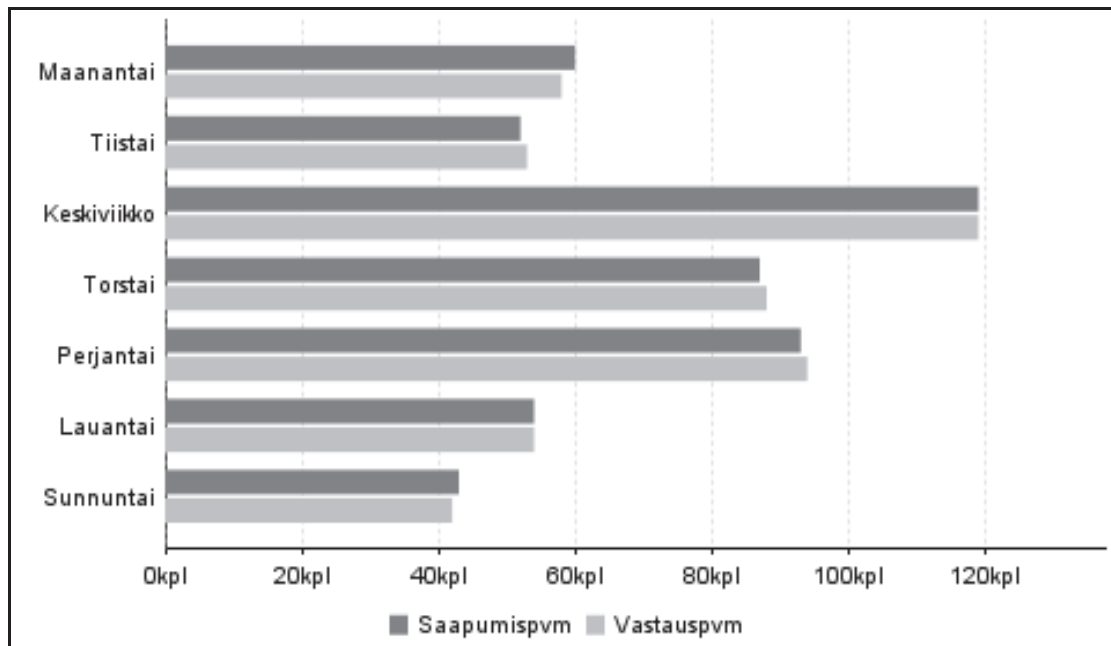
Kuva 6. Asiakastutkimukseen vastanneiden seurueiden koostumus luontokeskus Kellokkaassa vuonna 2011.

Muiden sukulaisten määrä seurueissa oli yhdeksän prosenttia. Opiskelijoista koostuvia ryhmiä kävi vain kuusi prosenttia. Eläkeläisryhmät ja koululuokat kuuluvat järjestettyihin ja ohjattuihin ryhmiin, ja näitä seurueita Kellokkaan luontokeskuksessa vieraili vuonna 2011 muutaman prosentin verran. Kerhot, yhdistykset ja työkavereista koostuvat matkailijaryhmät olivat vielä harvinaisia.

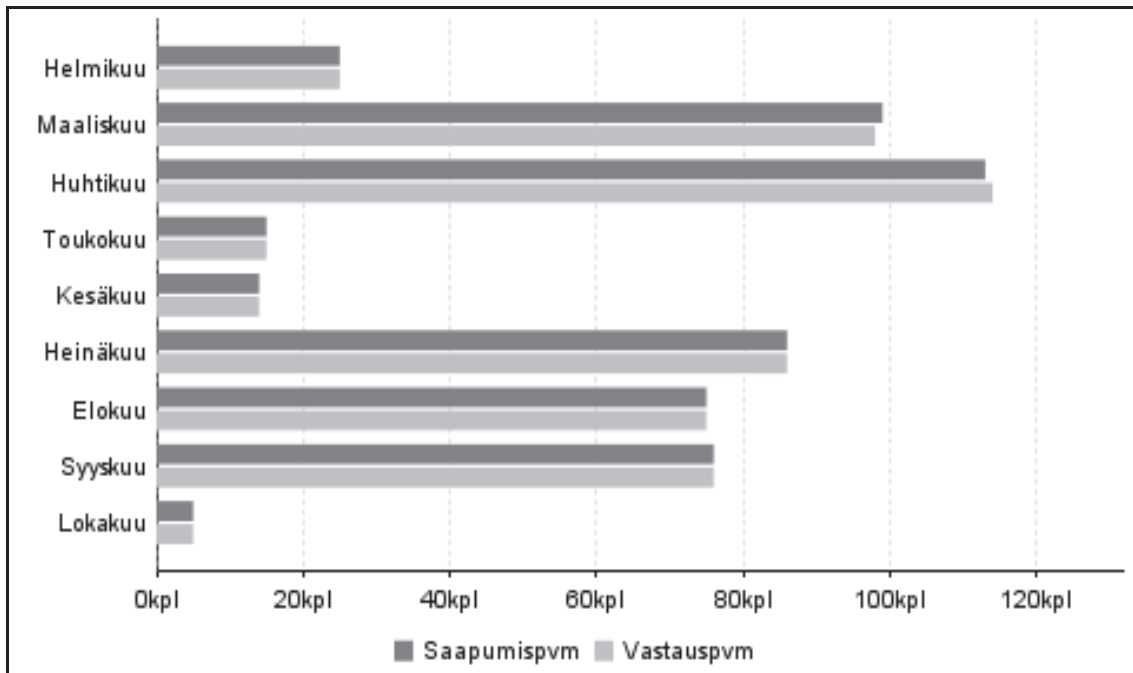
3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Vastausten jakautuminen

Suurin osa asiakaskyselyn vastauksista (kuva 8) on kerätty maaliskuun ja huhtikuun aikana: yhteensä lähemmäs 230 vastausta. Heinäkuusta syyskuulle vastauksia kertyi seuraavaksi eniten: kuukaudessa saatiin noin 80 kappaletta. Alkuvuodesta vierailijoita vetää luontokeskukseen ja sen ympäristöön keväthanget hiihtolatuineen ja kesäkuukausina asiakkailta on lomien aikana enemmän aikaa lähteä patikoimaan tai retkelle. Syksyllä ruskasesonki houkuttelee matkailijoita. Viikonpäivittäin tarkasteltuna (kuva 7) keskiviikko oli aktiivisin vierailupäivä luontokeskus Kellokkaassa. Torstaina ja perjantaina matkailijoita saapui Kellokkaaseen koko asiakaskyselyn keräysaikana vajaat 200 kappaletta. Ihmiset saapuivat yleensä pidennetyksi viikonlopuksi alueelle vaelta- maan, patikoimaan tai hiihtämään.

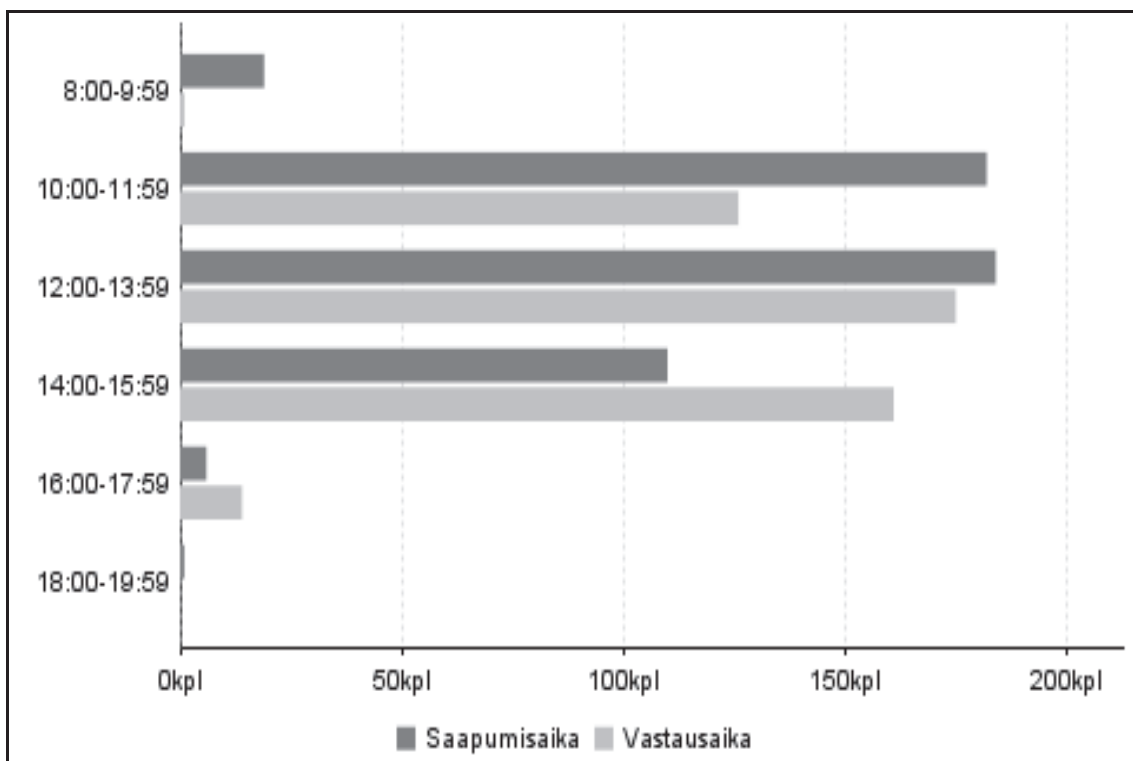


Kuva 7. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen 2011 vastanneiden luontokeskukseen viikonpäivittäin. (n=508).



Kuva 8. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen 2011 vastanneiden luontokeskukseen saapuminen eri kuukausina. (n=508)

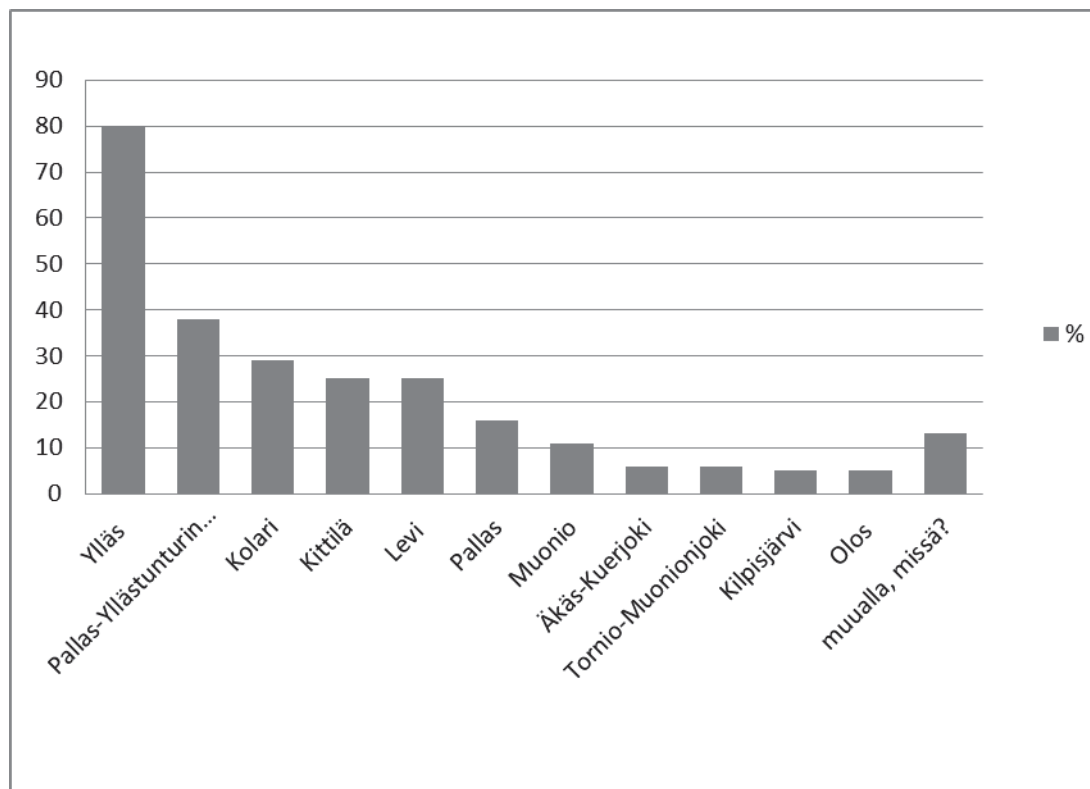
Luontokeskus Kellokkaaseen saavuttiin (kuva 9) yleensä aamupäivän ja aikaisen iltapäivän aikaan: klo 10:00–11:59 ja 12:00–13:59. Aamun ja aamupäivän aikana ihmisillä oli harvemmin aikaa vastata asiakaskyselyyn, mutta iltapäivällä kello 14:00 jälkeen vastausten määrä ylittää saapuneiden määrän. Asiakkailla ei ole enää kiire kansallispuistoon, vaan päivän hämärtyessä tai kierrettyään Kellokkaan tarjoamat näyttelyt, he ehtivät täyttämään asiakaskyselyn.



Kuva 9. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen 2011 vastanneiden luontokeskukseen saapuminen ja vastaukset luontokeskuksen aukioloaikoina (n = 502 saapumisajankohdalle ja 477 vastausajankohdalle)

3.2.2 Käyntien alueellinen jakautuminen

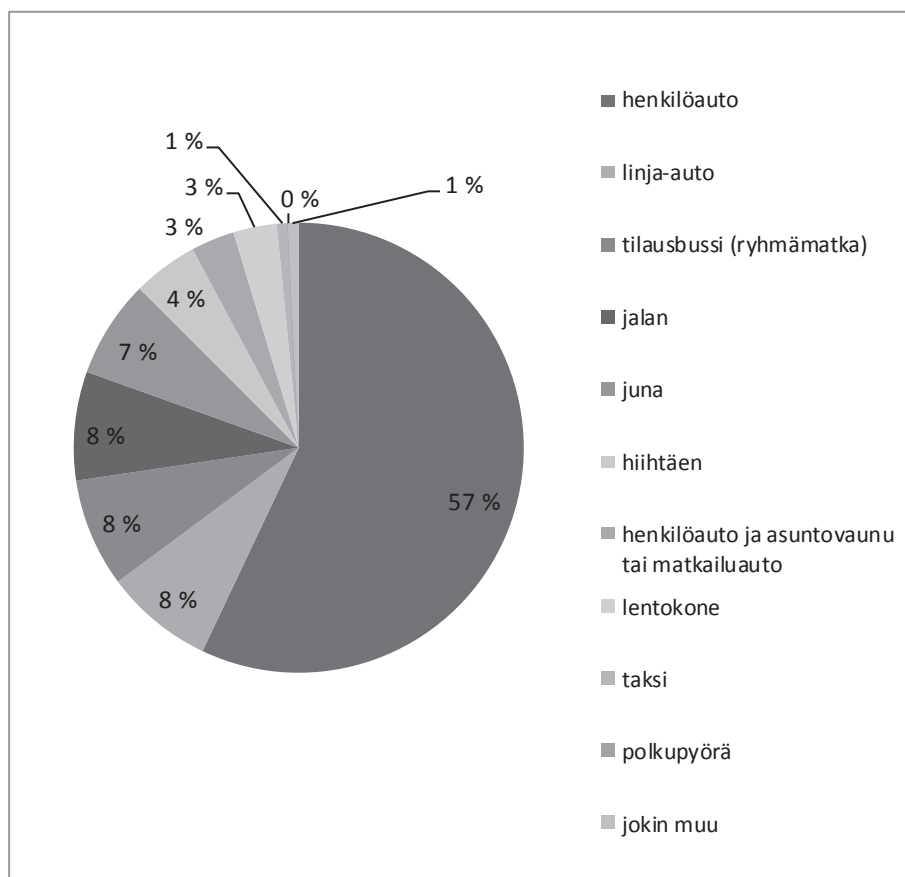
Kellokkaan luontokeskuksessa vierailleista (kuva 10) kahdeksan kymmenestä ilmoitti vierailevansa Ylläksen matkailukeskuksessa ja neljä kymmenestä Pallas -Yllästunturin kansallispuistossa. Vastaajista neljännes vieraili Kittilässä ja Levillä. Esimerkiksi Pohjois-Ruotsissa ja -Norjassa vieraili vain neljä kymmenestä vastaajasta. Vastaajista monet kävivät useassa kohteessa mikä näkyy yli sadan prosentin vastausprosenttina.



Kuva 10. Luontokeskus Kellokkaan asiakastutkimukseen vuonna 2011 vastanneiden vierailut alueen muilla kohteilla. Vastauksessa oli mahdollista valita useampi kohde.

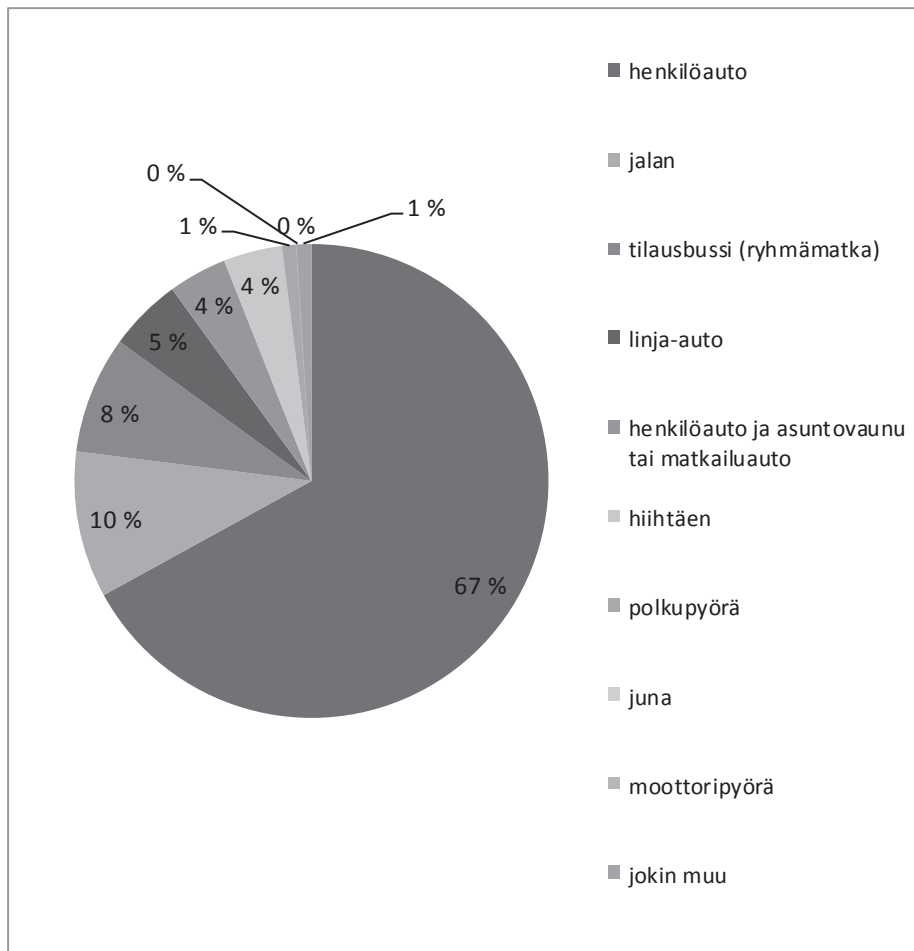
3.2.3 Saapuminen luontokeskukseen

Luontokeskus Kellokkaaseen matkustaneista kaksi kolmasosaa oli käyttänyt (kuva 11) henkilöautoa. Linja-autolla, tilausbussilla, junalla ja jalkaisin matkajia oli yhteensä noin kolmannes vastanneista. Joka kymmenes vastaaja oli tullut ainakin osan matkaa luontokeskus Kellokkaaseen hiihtäen, henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä, lentokoneella ja taksilla. Kittilän lentokentältä on noin tunnin ajomatka luontokeskukseen, joten lentokone on nopea tapa matkustaa esimerkiksi Etelä-Suomesta.



Kuva 11. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan luontokeskus Kellokkaaseen. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla. Ympyrädiagrammissa kulkuvälineet ovat samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä: henkilöauto 57 %, linja-auto 8 % jne.

Viimeisin kulkuneuvo (kuva 12) luontokeskukseen oli henkilöauto. Seitsemän vastaajaa kymmenestä oli tullut henkilöautolla. Joka kymmenes saapui jalkaisin luontokeskukseen. Ääkslompolon alueella majoittuu paljon matkailijoita, joten luontokeskus on heille kävelymatkan päässä. Ryhmämatkalaisia oli saapuneissa noin kymmenen prosenttia. Viisi prosenttia tai alle vastanneista oli saapunut luontokeskus Kellokkaaseen linja-autolla, henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä, hiihtäen tai polkupyörällä. Polkupyörällä saapuneissa ei eritelty, kuinka kaukaa he ovat pyörällä tulleet. On oletettavaa, että he ovat käyttäneet maastopyörää ja saapuneet maastoreittejä myöten. Junalla, moottoripyörällä tai jollain muulla kulkuvälineellä saapuneita oli vain prosentin verran.



Kuva 12. Viimeisin kulkuneuvo, jota vastanneet käyttivät matkallaan luontokeskus Kellokkaaseen. Ympyrädiagrammissa kulkuvälineet ovat samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä: henkilöauto 67 %, jalan 10 % jne.

3.2.4 Kohteen tärkeys

Luontokeskus oli matkan tärkein kohde alle kymmenelle prosentille asiakkaista, mutta kaksi kolmesta vastaajista oli Kellokkaassa vierailun suunnitellut yhdeksi matkan kohteista. Vajaa kolmannes vierailijoista ei aikonut käydä Kellokkaan luontokeskuksessa, mutta päätyivät ennakkosuunnitelmistaan huolimatta vierailemaan keskuksessa. Luontokeskuksessa vierailevat ovat mahdollisesti muiden matkailijoiden tai työntekijöiden kehotuksesta käyneet Kellokkaassa tai ovat tarvinneet esimerkiksi karttoja tai lupia matkallaan.

3.2.5 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa vierailevat viettivät siellä keskimäärin tunnin ja 20 minuuttia. Pisimmillään luontokeskuksessa vietettiin kolme tuntia. Ensimmäistä kertaa luontokeskuksessa vieraili 42 % vastaajista, eli 208 kappaletta. Miehistä ensikertalaisia oli 44 % ja naisista 41 %. Aiemmin luontokeskuksessa käyneitä oli vajaa kaksi kolmesta vastanneesta: naisista 59 ja miehistä 56 prosenttia. Viimeisen kahden vuoden aikana Luontokeskus Kellokkaassa oli kyselyyn vastanneista vieraillut melkein 300 henkeä (284 kpl).

3.2.6 Kellokkaan luontokeskuksen tietolähde

Luontokeskus Kellokkaasta kolmasosa asiakkaista sai ennakkotietoa Kuukkeli – lehdestä, tuttaviltaan ja ystäviltaan sekä esitteistä ja oppaista (taulukko 3). Noin 40 prosentille luontokeskus Kello-

kas oli jo ennestään tuttu paikka. Metsähallituksen www-sivuilta ennakkotietoja Kellokkaasta haki 14 % vastaajista ja muilta www-sivuilta 12 %. Alle kymmenen prosenttia vastaajista oli saanut ennakkoinfoa Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä.

Tuloksista näkee, että niin kutsuttu puskaradio toimii luontokeskuksen hyvänä mainoksena. Neljä kymmenestä tulee paikalle uudestaan, koska on aikaisemminkin vieraillut paikassa ja kolmasosa kuulee paikasta sukulaisilta ja tuttavilta. Ylläksen alueen Kuukkeli – lehti on tärkeä mainosväylä; kolmasosa löytää tarvitsemansa tiedon siitä. Metsähallituksen osuus mainosarvosta oli alhainen; metsa.fi tai luontoon.fi -sivujen kautta vain 14 % vastanneista löysi ennakkotietoa. Tämä oli lukuina 66 henkilöä 457:stä.

Taulukko 3. Asiakastutkimukseen vastanneiden ennakkotietojen lähteet luontokeskus Kellokkaasta vuonna 2011. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

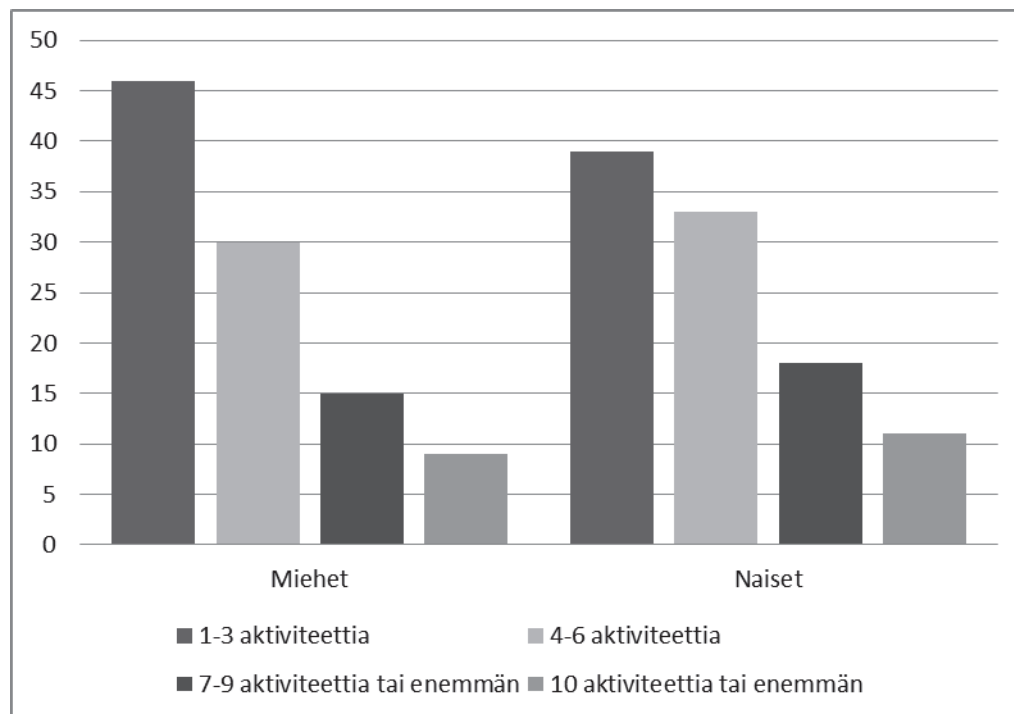
Tietolähde	kpl	%
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	189	41
Kuukkeli-lehdestä	134	29
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	130	28
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	99	22
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	66	14
Muilta www-sivuilta	53	12
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	38	8
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	21	5
TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	10	2
Tienvarsiopasteista	8	2
Retken vetäjältä	7	2
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	2	0
Muualta	23	5
Vastanneita yhteensä	457	

3.2.7 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Kuvassa neljätoista (14) eritellään asiakaskyselyyn vastanneiden senkertaisen käynnin harrastuksia Ylläksen matkailukeskuksessa tai lähialueella. Kävely, luonnon tarkkailu, murtomaahiihto, luontopolkuun tutustuminen ja kahvilassa tai kioskillä käynti ovat selkeästi niin naisten kuin miestenkin yleisimmät harrastukset. Taulukossa ei ole eritelty vuodenaikojen mukaan harrastuksia, joten helmikuun ja syyskuun lopun välisenä vastausaikana saadut vastaukset on kaikki laskettu yhteen ja taulukko muodostettu tältä pohjalta. Suosituimpia vierailukausia (kuva 8) ovat maaliskuuhuhtikuu sekä aika heinäkuulta syyskuulle. Selkeästi kesäsesongin harrastuksista kävely, retkeily, eväretkeily, marjastus ja sauvakävely ovat olleet suosittuja aktiviteetteja vastaajien senkertaisella Kellokkaan käynnillä. Talvilajit sijoittuvat maaliskuuhuhtikuulle. Tällöin murtomaahiihto, laskettelu ja lumikenkäkävely ovat olleet yleisimpiä harrastuksia. Luontovalokuvaus, luontopolkuun tutustuminen, kulttuuriperintöön tutustuminen ja päiväretket ovat joka sään harrastuksia jolloin vuodenajalla ei ollut merkitystä.

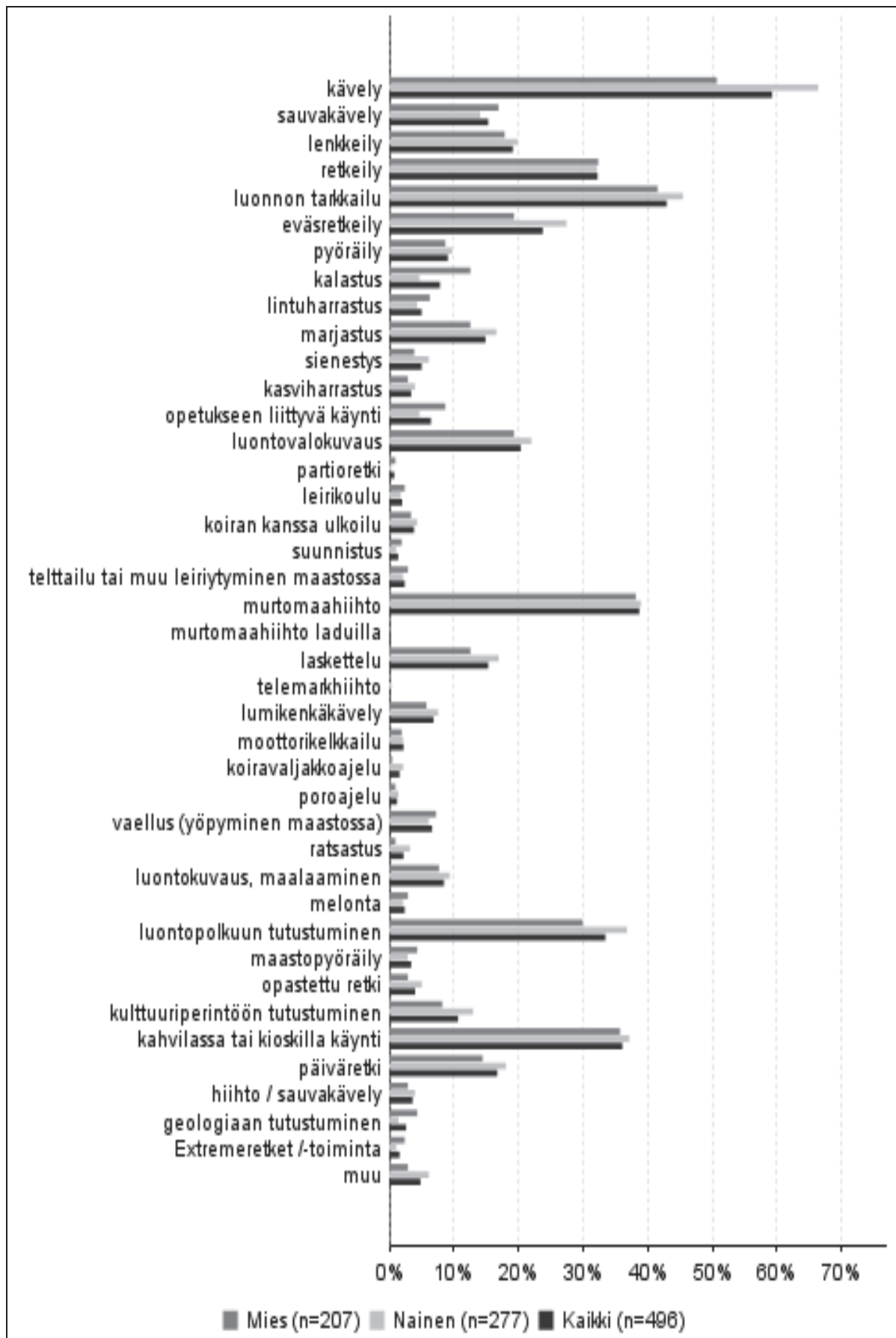
Luontokeskuksessa senkertaisella käynnillä (kuva 14) eniten harrastetut aktiviteetit olivat kävely, luonnon tarkkailu, murtomaahiihto, kahvilassa tai kioskillä käyminen, luontovalokuvaus, laskettele sekä päiväretket. Suosituimmat aktiviteetit olivat luonnollisia ja automaattisia aktiviteetteja kun puhutaan luontokeskuksessa ja sen ympäristössä liikkuvista. Kävely sekä luonnon tarkkailu tapahtuu yleensä yhdessä. Luontokeskuksen ympäristöön kävelylle lähettäessä tarkkaillaan samalla luontoa ja voidaan ottaa kiinnostuksen kohteista riippuen myös luontovalokuvia. Murtomaahiihto oli Lapin maisemissa ja seuduilla suosittuja, sekä hiihtolatuksen kunto ja latuereittien merkinnät tarkkoja, jolloin hiihtämään lähdön kynnyks on matala.

Vähiten vierailijoita on kiinnostanut partioretket, leirikoulut, poroajelut sekä ratsastus puiston alueella. Suunnistus, koiran kanssa ulkoilu, erilainen extreme-toiminta ja geologiaan perehtyminen olivat myös vähäistä. Geologiasta kiinnostuneet ovat yleensä alan ammattilaisia, harrastajia on vähän. Vastaajat ovat voineet mieltää koiran kanssa ulkoilu -vaihtoehdon selkeästi vain koiran luonnollisten tarpeiden huomioimiseksi. Koiran kanssa päiväretkellä käyminen on voinut mennä päiväretket -kategoriaan.

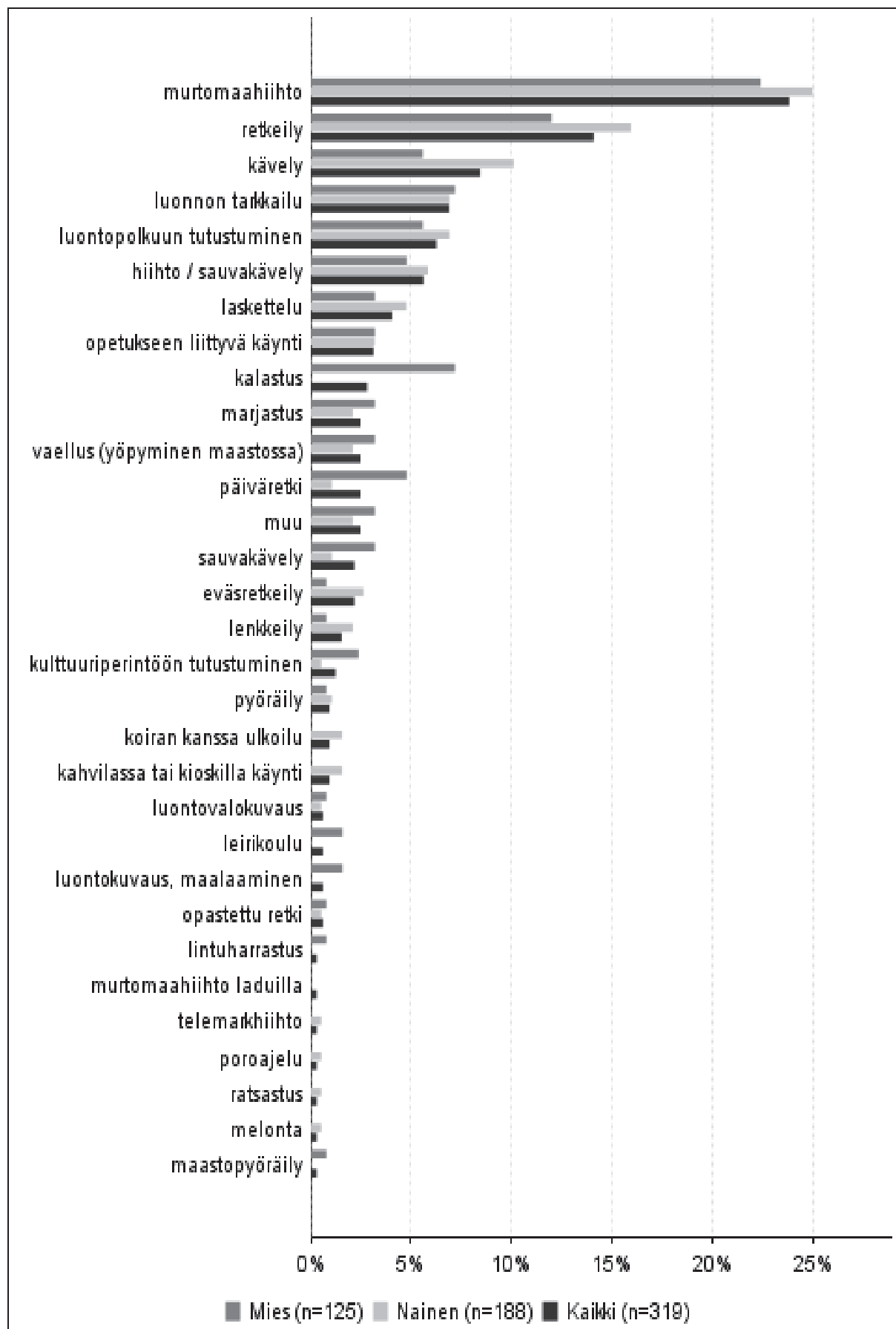


Kuva 13. Harrastusten % -määrä senkertaisella käynnillä.

Luontokeskus Kellokkaassa tai sen ympäristössä harrastettujen aktiviteettien määrät (kuva 13) jaoteltiin 1-3, 4-6, 7-9 ja kymmeneen ja sitä useampaan aktiviteettiin. Kaikkien vastanneiden kesken neljä kymmenestä harrasti 1-3 aktiviteettiä, kolmasosa 4-6 ja alle viidesosa kymmentä tai useampaa aktiviteettiä. Miehistä vajaa puolet kuului pääosassa 1-3 aktiviteetin harrastajien joukkoon. Naiset harrastivat suunnitelmallisesti enemmän aktiviteetteja.



Kuva 14. Vastanneiden harrastukset Ylläksen matkailukeskuksessa tai lähialueella tämänkertaisen luontokeskus Kellokaan käynnin yhteydessä vuonna 2011. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.



Kuva 15. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Ylläksen matkailukeskuksessa tai muissa lähistön luontokohteissa senkertaisen luontokeskus Kellokkaan käynnin yhteydessä vuonna 2011.

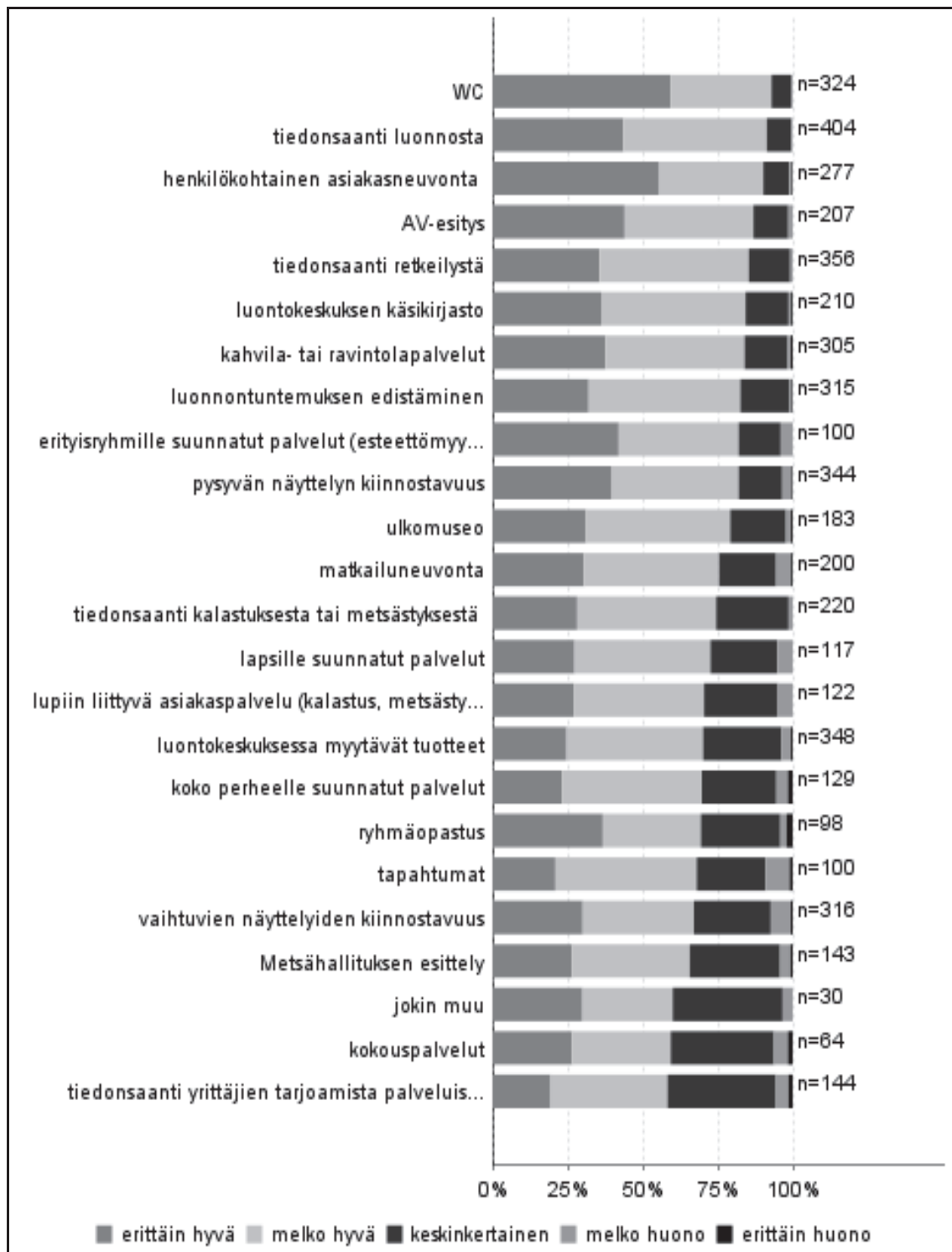
Tärkeimmiksi harrastuksiksi (kuva 15) luontokeskuksen alueella oli vastanneiden mukaan murtomaahiihto, retkeily, kävely, luonnon tarkkailu sekä luontopolkuun tutustuminen. Näiden lisäksi laskettelu ja opetukseen liittyvä käynti on asiakkaille tärkeää. Miesvastaajat ilmoittivat tärkeimmiksi harrastuksiksi edellä mainittujen lisäksi päiväretket ja kalastuksen. Naisille lenkkeily, eväsretkeily, kahvilassa tai kioskillä käyminen sekä koiran ulkoilutus ovat miesvastaajiin verrattuna tärkeämpi. Murtomaahiihdon suosio selittyy sillä, että hiihtokelien aikaan maaliskuussa, Kellokkaan luontokeskuksessa on käynyt reilu 200 henkilöä (kuva 8). Kesäsesongin: heinä-elo ja syyskuun aikana kävijöitä on ollut noin 230 henkilöä. Kesäkautena on useampia harrastuksia, joihin asiakasmäärä jakautuu tasaisemmin. Keväsesongin aikaan murtomaahiihto on naisten ja miesten suosiossa.

3.3 Asiakastytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Luontokeskus Kellokkaassa vierailleista asiakkaista vajaa puolet arvioi tiedonsaantia luonnosta erittäin hyväksi. Henkilökohtainen asiakasneuvonta koettiin erittäin hyväksi. Asiakkaat arvostivat muun muassa siistejä wc-tiloja. Erityisryhmille suunnatut palvelut, kuten liikkumisen esteettömyys saivat kiitosta. Asiakkaita kiinnosti erittäin paljon pysyvä näyttely luontokeskuksessa sekä ryhmäopastus. Ulkomuseo, matkailuneuvonta, tiedonsaanti retkeilystä ja luontokeskuksen käsikirjasto saivat useamman asiakkaan arvioimaan palvelun enemmän melko hyväksi kuin erittäin hyväksi. Heikoimman arvion asiakkaat antoivat tiedonsaannille kalastuksesta tai metsästyksestä, lupiin liittyviin palveluihin, sekä lapsille suunnattuihin palveluihin. Seuraavaksi huonoimpina palveluina asiakkaat kokivat kokouspalvelut, sekä tiedonsaannin yrityksiä tarjoamista palveluista.

Asiakastytyväisyydestä kertoo kävijöiden suositukset muille; vajaa kaksi kolmesta kävijästä suosittelee luontokeskus Kellokkaassa käyntiä muille. Kolmannes kävijöistä suosittelee todennäköisesti luontokeskus Kellokkaassa ja sen lähiympäristössä vierailua. Yksi kymmenestä kävijästä jättäisi mahdollisesti suosituksen tekemättä. Keskiarvo suosittelemiselle oli 4,5 (asteikolla 1=erittäin epätodennäköisesti...5=erittäin todennäköisesti).



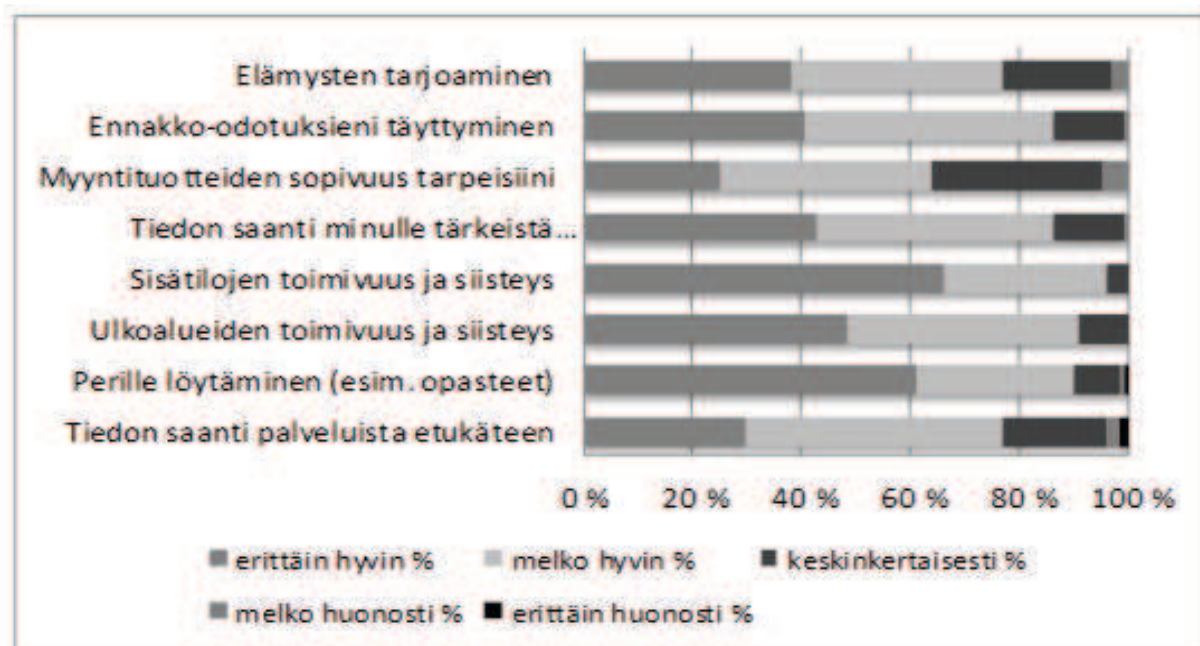
Kuva 16. Asiakkaiden mielipiteet luontokeskus Kellokkaan palveluiden laadusta.

3.3.2 Palvelunlaatumuu

Asiakaslomakkeen Palvelun laatu muu -kohdassa asiakkailta kerättiin palautetta tekstin muodossa. Kohtaan kertyi neljä vastausta: Paikallisen kulttuurin esittelyä pidettiin hyvänä, netin käyttömahdollisuus sekä kirjasto että lehdet saivat kiitosta. Esittelijänä toiminut Metsähallituksen työntekijä Anneli sai positiivista palautetta esitystaidoistaan.

3.3.2 Onnistuminen

Lähtökohtaisesti Kellokkaan luontokeskuksen tarjoamat palvelut arvioitiin onnistuneiksi. Eniten asiakkaat arvostivat Kellokkaan sisätilojen toimivuutta ja siisteyttä. Luontokeskuksen tiloja laajennettiin vuonna 2008 ja asiakkaat ovat ottaneet uudet tilat hyvin vastaan. Opasteet, ulkoalueiden toimivuuden sekä siisteyden ja tiedon saannin heille tärkeistä asioista asiakkaat arvioivat erittäin hyväksi. Asiakkaat kokivat ennako-odotustensa täyttyneen melko hyvin ja tiedot eri palveluista etukäteen melko hyvin saataviksi. Asiakkaat kokivat Kellokkaan luontokeskuksessa myytävät tuotteet omiin tarpeisiinsa keskinkertaisesti sopiviksi. Elämysten tarjoaminen ja tiedonsaanti etukäteen palveluista saivat noin viidenneksen antamaan arvioksi ”keskinkertaisesti”. Tiedonsaantia palveluista etukäteen arvioi erittäin huonoksi 2 % asiakkaista. Asiakkaiden tiedonkeruutaidot voivat olla hyvinkin eritasoisia. Tietokoneen käyttötaito on hyvä esimerkki tästä.



Kuva 17. Luontokeskus Kellokkaan arvioitu onnistuminen palveluiden osa-alueilla.

3.3.3 Asiakastytyväisyysindeksi

Asiakastytyväisyydestä laskettiin yksi luku, niin kutsuttu asiakastytyväisyysindeksi. Indeksii kuvaa suuntaa antavasti asiakastytyväisyyttä arviointiasteikko 1-5 (1=erittäin huono...5=erittäin hyvä). Tulosta oli tulkittava huolellisesti ja varottava tekemästä johtopäätöksiä yhden luvun perusteella liian pitkälle.

Asiakastytyväisyysindeksi laskettiin erikseen onnistumisessa erilaisissa infotilanteissa sekä palveluiden tarjonnassa. Onnistumisessa (taulukko 4) asiakastytyväisyysindeksin keskiarvo oli 4,25. Palvelusta ei saatu yhtä korkeaa keskiarvoa, 4,06. Keskimäärin tulokseksi saatiin onnistumisen ja palvelun indekseistä 4,17. Valtakunnallisesti vertailukelpoinen tulos on 4,24. Valtakunnallisesta tuloksesta jäätii palveluiden onnistumisen (taulukko 5) osalta eniten myyntituotteiden kohdalla. Asiakkaat arvioivat myyntituotteiden sopivan heidän tarpeisiinsa keskinkertaiseksi, kun taas muut palvelut onnistuivat selkeästi paremmin. Asiakkaat antoivat parhaat arviot vaihtoehdoille Perille löytäminen (esim. opasteet) ja Sisätilojen toimivuus ja siisteys.

Taulukko 4. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) luontokeskus Kellokaassa vuonna 2011.

Onnistuminen	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,00
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,49
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,39
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,61
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,29
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,83
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,23
Elämysten tarjoaminen	4,12

Matkailijat arvioivat palveluista (taulukko 5) parhaiksi WC palvelut, henkilökohtaisen asiakasneuvonnan ja audiovisuaaliset esitykset. Heikoimmat arviot saivat Metsähallituksen esittely, koko perheelle suunnatut palvelut, luontokeskuksessa myytävät tuotteet ja lapsille suunnatut palvelut. Kokous, tapahtuma ja tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella ja vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus saivat myös keskinkertaisen arvion (>4,00).

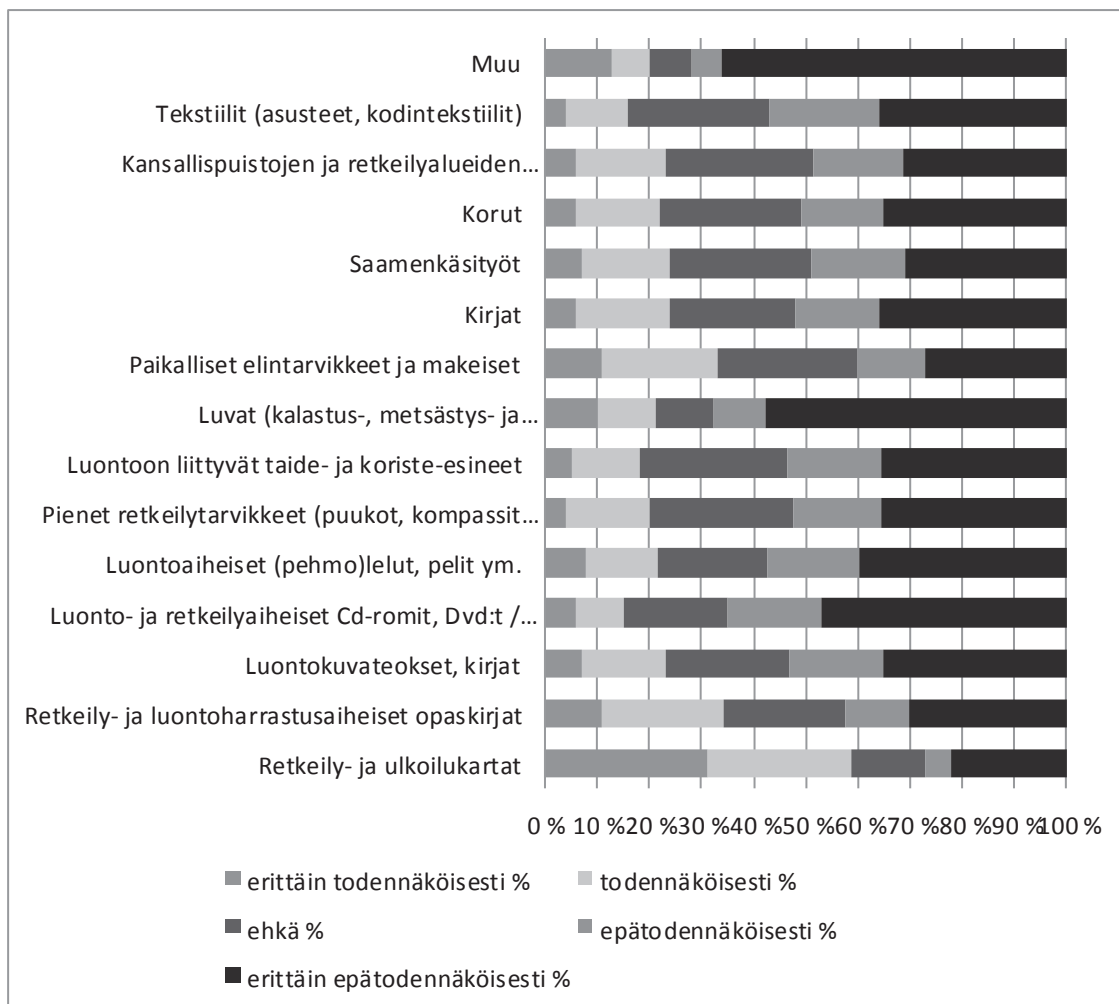
Taulukko 5. Asiakastytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) luontokeskus Kellokaassa vuonna 2011.

Palvelut	
Tiedonsaanti luonnosta	4,34
Tiedonsaanti retkeilystä	4,20
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	4,01
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	3,91
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunos-to tms.)	3,93
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,44
Ryhmäopastus	4,00
Luonnontuntemuksen edistäminen	4,13
AV-esitys	4,29
Lapsille suunnatut palvelut	3,95
Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t, yms.)	4,20
WC	4,52
Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,19
Luontokeskuksen käsikirjasto	4,19
Ulkomuseo	4,08
Tapahtumat	3,79
Kokouspalvelut	3,78
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,71
Koko perheelle suunnatut palvelut	3,86
Matkailuneuvonta	4,00
Metsähallituksen esittely	3,87
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	3,89
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,18

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

3.4.1 Ostohalukkuus- ja todennäköisyys ostaa tuotteita

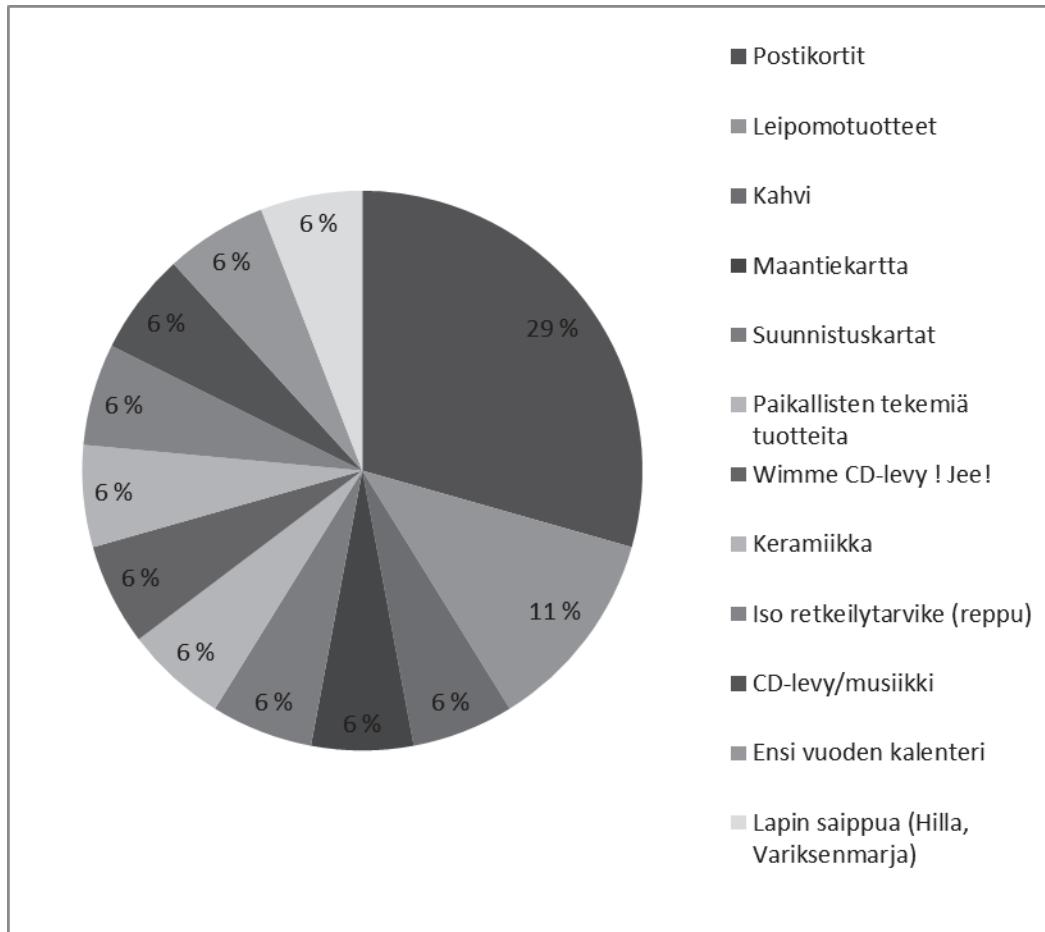
Myyntituotteiden sopivuutta asiakkaiden tarpeisiin nähden arvioitiin asiakastyytyväisyysmittareissa heikoksi. Asiakkaat kokivat (kuva 18) lähes kaikki tuotteet ”erittäin epätodennäköiseksi” ostettaviksi. Asiakkaat käyttävät keskimäärin 24 euroa luontokeskuksessa käydessään, joten Kellokaaseen ei tulla varsinaisesti ostoksille. Tämä olisi kehitystä kaipaava tekijä luontokeskuksen vetovoimassa. Asiakkaat saapuvat yleensä luontokeskukseen muille asioille kuin ostoksille. He tulevat katsomaan näyttelyitä, hakemaan tietoa, ostamaan lupia tai karttoja. Lupien ja karttojen osto sekä kahvilapalvelun ostokset ovat pienimuotoisia. Mikäli luontokeskuksesta asiakas on löytänyt jotain, mikä herättää hänessä ostohalun, hän on hakenut erikseen autolle jättämänsä lompakon. Asiakas olettaa, että luontokeskuksessa ei ole hänelle ja hänen tarpeisiinsa sopivia tuotteita ja palveluita myynnissä, jolloin lompakkoa ei pidetä tarpeellisena. Asiakkaalla ei ole lähtökohtaisesti halua ostaa. Metsähallituksen tulisi panostaa luontokeskuksen tuotevalikoiman kehittämistä, ja löytää tuotteet, jotka nähdessään asiakas kokee tarvetta ostaa kyseinen tuote tai palvelu.



Kuva 18. Asiakastutkimukseen vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillä luontokeskus Kellokaassa vuonna 2011.

Retkeily- ja ulkoilukartat (kuva 18) ovat selkeästi muista tuoteryhmistä poikkeavat, koska noin kolmannes asiakkaista on vastannut ”erittäin todennäköisesti” ostavansa tuotteen. Opaskirjat, paikalliset makeiset ja elintarvikkeet sekä luontoaiheiset lelut ja pelit löytyivät noin joka kymmenennen asiakkaan ostoskorista. Patikoijalle sekä matkailijalle opaskirjat ovat oleellisia ja leluja ja pelejä ostettiin muistoksi itselle ja tuliaisiksi. Paikallisten tuottamat makeiset ja elintarvikkeet

selittyvät sillä, että suurin osa Kellokkaan kävijöistä on Etelä-Suomesta kotoisin ja Lapin eksootisuus vetoaa myös heihin.



Kuva 19. Rahaa tuotteiden ostoon käyttäneiden tai todennäköisesti käyttävien osuus tällä käynnillään luontokeskus Kellokkaassa. Ympyrädiagrammissa ovat tuotteet samassa järjestyksessä kuin oheisessa selitteessä; postikortit 29 %, leipomotuotteet 11 % jne.

Vastaajista 87 prosenttia ilmoitti käyttäneensä rahaa luontokeskus Kellokkaassa. Selvä vähemmistö 13 prosenttia vastaajista ilmoitti, ettei käyttänyt rahaa kyseisellä käynnillään. Asiakkaat ostavat (kuva 19) eniten postikortteja lähetettäväksi ja kahvilapalvelu on seuraavaksi suurin menoerä. Erilaiset tuotteet ja kartat ovat säännöllisiä ostoja, mutta määrällisesti niitä ostetaan vähemmän. Keskimäärin asiakkaat käyttivät 24,50 euroa (n=276). Maksimissaan asiakkaat olivat kuluttaneet jopa 300 euroa luontokeskus Kellokkaassa.

3.4.2 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Vastaajista noin seitsemän kymmenestä nimesi jotain päällimmäisenä mieleen jäänyttä käynnistensä luontokeskus Kellokkaasta (liite 6). Eniten mainintoja sai AV-esitys, jonka mainitsi päällimmäisenä mieleen jääneeksi asiaksi vajaa 40 %. Toiseksi parhaiten mieleen painuneita olivat hyvä palvelu ja ystävällisyys, joista mainitsi noin viidennes ja kolmanneksi siisteys ja viihtyisyys. Kaiken kaikkiaan asiakkaiden mieliin parhaiden jääneiden ajatusten ja kohteiden laatu oli hyvin kirjava ja kohteet vaihtelivat tunnelman kuvaamisesta, pieniin yksityiskohtiin. Kolmesti mainittiin asiakastutkimuslomakkeen täyttö sekä pihapiirissä nähty käärme: kyseisistä maininnoista ei kuitenkaan tule ilmi oliko kokemus positiivinen vai negatiivinen.

Näyttelyn mieleenpainuvimman asian nimesi yli puolet vastaajista. Tämän kysymyksen vastaukset vaihtelivat tunnelmista näyttelyn yksityiskohtiin (liite 7). Näyttelyiden mieleenpainuvina asioina oli AV-esitys, jonka mainitsi kolmannes vastaajista. Seuraavaksi eniten mainintoja saivat kalat ja kalastus, noin joka kymmenes mainitsi kuvat, historian ja ”ötökät”. Negatiivisävytteisiä vastauksia oli kolme: yhdessä kommentissa näyttelyä luonnehdittiin suppeaksi, toisen vastaajan mieleen ei jäänyt mitään ja kerran oli asiakasneuvoja unohtanut antaa vaihtorahat. Asiakaskyselyn kysymys päällimmäisestä ajatuksesta koski koko käyntiä yleensä ja näyttelyä erikseen. Nämä asiat sekoittuivat kuitenkin jossain määrin vastauksissa, koska vastaajalle ne ovat voineet tarkoittaa samaa asiaa. Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asia voi mainiosti olla koko käynnin mieleenpainuvina osa, mutta esimerkiksi osa asiakkaista on rajannut AV-esityksen näyttelyiden ulkopuolelle. Kysymys olisi tullut esittää tarkemmin jotta vastaukset olisivat olleet luotettavampia.

3.4.3 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus

Tuloksista käy selvästi ilmi, että luontokeskuksen aukioloajat (taulukko 6) ovat enemmistön mielestä sopivia, mutta poikkeus-aukioloaikoja vierailijat kaipasivat. Asiakaskyselyn, helmikuulta lokakuulle, aikana Kellokkaan aukioloajat ovat muuttuneet säännöllisesti. Sesongin vaikutus asiakkaiden liikkuvuuteen vaikuttaa suoraan Metsähallituksen työntekijämäärään luontokeskuksissa. Asiakkaat ovat kokeneet luontokeskus Kellokkaan aukioloajat lähtökohtaisesti sopiviksi ja murtoosa piti aukioloaikoja huonoina. Asiakkaat ovat kyselyssä ilmoittaneet, että Kellokas voisi olla myöhempään auki: ilta-aukioloaikoja on useampi (3 kpl) vastaajista pyytänyt. Viikonloppuisin asiakkaat toivoisivat kahvilan olevan auki. Kellokkaan epäsäännöllisistä aukioloajoista tuli negatiivista palautetta. Luontokeskus on ollut usein kiinni kun asiakas on siellä käynyt. Sesongin kävijämäärät vaikuttavat suoraan aukioloaikojen suunnitteluun ja toteutukseen.

Taulukko 6. Luontokeskus Kellokkaan aukioloaikojen kehittämistoiveet vastanneiden mielestä v. 2011

Luontokeskus Kellokkaan aukioloaikojen kehittämisa- jatukset asiakastutkimuksen mukaan	kpl
Myöhempään auki	14
Ilta aukioloajat	3
Kahvila voisi olla myös viikonloppuisin auki	2
Klo 19.00 asti illalla	2
Lauantaisin saisi olla aina auki	1
Epävarmat aukioloajat eri vuodenaikoina monta kertaa. Kun on tultu, paikka on suljettu, käymme täällä 4-5 kertaa vuodessa.	1
Pitempään illalla, lisäksi kävijöitä.	1
Riittävät kävijämäärään nähden olisi voinut olla auki yli klo 17	1
Enpä katsonut, miten olette auki	1
Ilta-ajat 16–20 tai 20–23	1
Talvikaudella menee liian aikaisin kiinni päivällä. Lisäksi aukioloa tulisi tuolloin laajentaa viikonloppuihin.	1
Kahvio olisi saanut olla auki	1
Yhteensä	29

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Asiakaskyselystä kerätyt vapaamuotoiset ajatukset on listattu liitteeseen (liite 9) tämän asiakasraportin loppuun. Vapaamuotoisten palautteiden lukemista ja tulkintatyötä helpotti se, että vastaukset oli luokiteltu jo tallennusvaiheessa, jolloin ASTASTA saadaan raportit luokittain. ASTASSA käytettävät luokat ovat Metsähallituksen ympäristö- ja laatujärjestelmän palauteluokittelun mukaiset. Luontokeskus Kellokkaan asiakaskyselyssä vapaamuotoisia palautteita kertyi 34 kappaletta, eli 508 vastaajan määrästä 7 % antoi kirjallista palautetta.

Vapaamuotoiset ajatukset olivat pääosin positiivisia palautteita ja erityisesti näyttelyiden maksutomuutta keuhuttiin useassa kommentissa. Kellokkaan luontokeskuksen tiloja, asiakaspalvelua ja ikkunoista avautuvaa maisemaa keuhuttiin:

"Kiitos! Ammattitaitoiselle ja innostuneelle henkilökunnalle Kellokkaan palvelupisteessä."

"Kiitos osaavasta ja ystävällisestä palvelusta."

"Hyvä asia että näyttely on maksuton"

"Viihtyisä paikka. Maisema tuntureille upea"

"Pysyvä näyttely oli tosi valloittava. Elämys oli kokonaisvaltainen. Suuret kuvat ja mielenkiintoiset tekstit olivat hienoja. Näyttely tuntui elävältä. Kiitos!"

Näyttelyt sekä Kellokkaan käsikirjasto saivat positiivisen palautteen lisäksi kehitysideoita niin näyttelyistä kuin lapsiystävällisyydestä. Eräs vastaaja olisi toivonut lapsille lapsiystävällisempää paikkaa, jossa lapset olisivat saaneet rauhassa tutkia sekä leikkiä.

"Videon tekstit meni liian nopeasti."

"Vanhassa näyttelyssä oli ollut tietoa alueen geologisesta historiasta, mikä oli ollut erittäin mielenkiintoinen"

Vapaamuotoisista ajatuksista käy ilmi, että vastaajat ovat useimmiten heitä, jotka ovat käyneet Kellokkaan luontokeskuksessa aiemminkin. Heillä oli aikaisempaa näkemystä ja kokemusta Kellokkaassa järjestetyistä näyttelyistä sekä kahvila- että käsikirjastopalveluista. Ensimmäistä kertaa Kellokkaassa ja sen lähiympäristössä käyneet kiittivät monipuolisesta kokemuksesta ja kertoivat palaavansa muistoissaan takaisin ja jaksavansa kerätyillä muistikuvilla taas arjessa.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

4.1 Virhelähteet

Kellokkaan asiakasraportin virhelähteitä on mahdollisesti kertynyt itse asiakaskyselyn toteutuksen aikana sekä tulosten tilastoinnin ja analysoinnin aikaan. Asiakaskyselyn tavoitteena oli saavuttaa yksi prosentti luontokeskus Kellokkaan vuosittaisesta kävijämäärästä (liite 1). Tavoitteesta jäätettiin 42 vastausta. Keruupäiviä lisättiin 16 kpl suunniteltujen 50 päivän lisäksi, mutta hiljaiset kaudet luontokeskuksessa ja lähialueella laskivat otoksen määrää. Vuonna 2011 asiakaskyselyn toteutuksen aikaan luontokeskuksessa vieraili 72 500 henkilöä ja asiakaskyselyyn vastanneiden määrä on tästä kokonaismäärästä noin 0,7 %. Kyselyä ei toteutettu koko vuoden ajalta, jolloin prosenttimäärä on hieman korkeampi, mutta alhaisempi kuin tavoiteltu 1 %. Tuloksissa nousee esille alhaisen vastausprosentin vuoksi erittäin hyvän ja vastakohtaisesti erittäin huonon vastauksen saaneet aiheet ja ryhmät.

Kysymyslomakkeen täyttämässä on voinut olla asiakkailta epäselvyyksiä ja vapaamuotoisissa ajatuksissa luki useamman kerran, että kysymyslomake oli ollut liian pitkä. Asiakkaan mielenkiinto on tällöin loppunut kesken lomakkeen täyttämisen, jolloin loppulomakkeen kysymysten vastaukset ovat voineet vääristyä.

Asiakaskyselylomake oli tarkoitettu aina yhdelle ihmiselle ja hänen kokemuksilleen luontokeskus Kellokkaasta ja Pallas-Yllästunturin kansallispuistosta. Työntekijät huomasivat, että esimerkiksi muutamat perheet ja pienet ryhmät täyttivät vain yhden lomakkeen. Työntekijöiden resurssit ja aika ei aina riittänyt neuvomaan ja opastamaan asiakkaita täyttämään asiakaskyselyä oikein.

4.2 Johtopäätökset

Tutkimustulosten perusteella luontokeskus Kellokkaan kävijät ovat keski-ikäisiä, useimmin naisia kuin miehiä ja matkustavat omalla autolla perheen jäsentensä seurassa tai pienissä ryhmissä. Tärkeimmät harrastukset luontokeskuksessa ja sen alueella olivat murtomaahiihto ja retkeily. Vilkkaimmat kuukaudet olivat maaliskuuhuhtikuu ja heinä-, elo- ja syyskuu. Luontokeskus Kellokkaassa kävijöistä noin kaksi kolmasosaa oli käynyt aiemmin paikassa, yleensä neljä kertaa kahden vuoden aikana. Asiakkaat käyttivät ja arvostivat tarjolla olevista palveluista luontokeskuksen henkilökohtaista asiakasneuvontaa, tiedon saantia luonnosta, yleistä siisteyttä ja viihtyvyyttä sekä näytelyihin vapaata pääsyä että AV-esityksiä. Valtaosa asiakkaista oli Etelä-Suomesta ja pieni vähemmistö ulkomaalaisia.

Luontokeskus Kellokkaan kävijämäärä on Suomen luontokeskusten suurimpia. Luontokeskuksen tuotevalikoimaan, asiakasresursseja, sesonkiaikoina aukioloaikoihin ja näkyvämpään mainostukseen tulisi kehittää uusia ideoita. Luontokeskuksen yleisin kävijä on keski-ikäinen minkä vuoksi alle 30 -vuotiaiden asiakasryhmään tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Tulevaisuudessa kävijämäärä ei mahdollisesti notkahtaisi suurten ikäluokkien ikääntyessä ja kykenemättä enää palata retkeilemään alueelle, kun nuoremmat sukupolvet ovat jo kiinnostuneet alueesta ja sen aktiviteeteista. Asiakkaat kävivät Ylläksellä, Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa, Levillä sekä Kolarissa vierailunsa aikana. Hiihtokeskusten välistä yhteistyötä kehittämällä Levin isot turistimassat saataisiin kiinnostumaan kansallispuiston luonnosta ja sen tarjoamista palveluista ja näyttelyistä.

Asiakkailta oli mahdollisuus asiakaskyselyssä kertoa vapaasti ajatuksistaan ja nämä yhdistettynä tiedonhankinnan ja aukioloaikojen tuloksiin, voidaan todeta että asiakkaat eivät löydä Metsähallituksen internetsivustolta tarvitsemaansa tietoa luontokeskuksista ja kansallispuistosta. Tuloksista käy ilmi, että huomattavan suuri osa Kellokkaan ja kansallispuiston markkinoinnista tapahtuu niin kutsutun puskaradion kautta. Asiakastytyväisyysindeksin mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä tar-

jottuihin palveluihin ja oheistuotteisiin, mutta kansainvälisestä keskiarvosta jäätin vajaan kymmenyksen verran ja palveluihin panostamalla kansainvälinen keskiarvo saavutettaisiin.

Asiakaskysely tulisi suorittaa suunnitellun aikataulun mukaisesti uudestaan vuonna 2016. Uuden kyselyn aikaan tulee huomioida henkilöstön resurssit olla tiiviimmin mukana vastausten keruussa, jotta vastausprosenttitaivoite saavutetaan ja tutkimuksen tulokset olisivat luotettavampia. Vuoden 2011 asiakaskyselyn tuloksista saatiin käytäntöön otettavia vinkkejä luontokeskuksen ja sen lähiympäristön kehittämiseen sekä uuden asiakaskyselyn toteuttamiseen.

Luontokeskus Kellokaan asiakastutkimuksen 2011 otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havainnointi (tavoite)	Keruu päiviä
Luontokeskus Kellokas	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	550	50
Kertymä yhteensä		508	66

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Luontokeskus Kellokas

Keruu päivän pituus: aamu- tai iltapäivä

Tavoite: 10 lomaketta / päivä

helmi-maaliskuu 2011

päivä	to 23.2.	pe 24.2.	la 25.2.	su 28.2.	to 1.3.	pe 9.3.	su 11.3.
Kpl	10	3	6	6	6	12	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							46

Maaliskuu 2011

Päivä	pe 16.3.	la 17.3.	ke 21.3.	la 24.3.	ti 27.3.	ke 28.3.	pe 30.3.
Kpl	11	7	6	7	14	9	12
Lomakkeet yhteensä, kpl							66

Huhtikuu 2011

päivä	la 31.3.	su 1.4	ma 2.4	la 7.4.	su 8.4.	ke 11.4.	to 12.4.
Kpl	10	12	3	24	26	6	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							83

Huhti-Kesäkuu 2011

päivä	pe 13.4.	pe 20.4.	to 1.5.	pe 11.5.	ma 21.5.	10.6.	18.6.
Kpl	6	22	6	4	5	6	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							52

Kesä-Heinäkuu 2011

päivä	19.6.	pe 22.6.	la 29.6.	to 5.7.	su 8.7.	ti 10.7.	to 12.7.
Kpl	7	4	2	6	7	6	7
Lomakkeet yhteensä, kpl							39

Heinä-Elokuu 2011

päivä	ma 16.7.	la 21.7.	pe 27.7.	la 28.7.	su 29.7.	ma 30.7.	pe 3.8.
Kpl	15	6	10	8	8	15	11
Lomakkeet yhteensä, kpl							73

Elo-Syyskuu 2011

päivä	ma 6.8.	ti 7.8.	pe 10.8.	su 12.8.	ke 15.8.	su 19.8.	ma 20.8.
Kpl	12	6	2	5	5	4	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							36

Elo-Syyskuu 2011

päivä	to 23.8.	la 25.8.	su 26.8.	ti 28.8.	pe 31.8.	ti 4.9.	ke 5.9.
Kpl	11	5	4	4	6	7	15
Lomakkeet yhteensä, kpl							52

Syyskuu 2011

päivä	to 6.9.	la 8.9.	su 9.9.	ti 11.9.	ke 12.9.	pe 14.9.	su 16.9.
Kpl	6	13	7	7	6	6	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							47

Syys-Lokakuu 2011

päivä	ke 19.9.	pe 21.9.	to 11.10.				
Kpl	6	3	5				
Lomakkeet yhteensä, kpl							14
Koko kausi lomakkeet yhteensä, kpl							508

Matkan muut kohteet, kun Luontokeskus Kellokas oli yksi matkan suunnitelluista kohteista	kpl
Ylläs	9
Äkäslompolo	6
Hiihtoladut	5
Kittilä, Levi	5
Pallas	3
Rovaniemi	3
Yllästunturin ympäristö	3
Jounin kauppa ja Pyhän Laurin kappeli	3
Iso-Ylläs	2
Ylläksen huippu	2
Ylläs ja hiihto	2
Mökki, hiihto ja laskettelu	2
Jounin kauppa	2
Vaellusreitit	2
Ylläs, Levi	2
Maastopyöräily	2
Pallas	2
Vaellus	2
Varkaankuru, Saariselkä	2
Tunturit	2
Käynti hierojalla	1
Levin jääpuisto, Eväskorin pizza	1
Aakenus	1
Lapin vaellushevoseet	1
Pallaksen luontokeskus	1
Ylläsjärvi	1
Hiihto retkellä syömään	1
Haltitunturin 'valloitus'	1
Luosujärvi	1
Mailan putiikki ja Jounin kauppa	1
Lasketterinne	1
Lomailukohde	1
Kotieläinpiha	1
Maastokohteet, Lainio	1
Pallas-Olos	1
Latureitit, rinne ja kylpylä	1
Ladut, laavun ympäristö	1
Vuontispirtti	1
Luosujärvi	1
Metsähallitus	1

Alueen muut palveluyritykset	1
Ylläs, Äkäslompolo	1
Laavut	1
Äkäslompolo, oma mökki	1
Rakentaminen	1
Joet ja kosket	1
Oulanka, Ylläs, Kuusamo	1
Ylläksen ja Rukan ympäristö	1
Tunturit	1
Pallas, Särestöniemi	1
Kansallispuisto	1
Monet autiotuvat	1
Big Jump	1
Kilpisjärvi	1
Ylläsviikko Ylläs Soikoon (Ylläs ja Äkäslompolo)	1
Luosto/Pyhätunturi	1
Levi, Luosto, Pyhä	1
Mökkeily	1
Äkäsmylly, Kilpisjärvi	1
Patikointi Ylläs-Kesänki	1
Norja (Tromssa)	1
Pallas, Pajala, Muonio	1
Iso-Ylläs, Pirunkuru	1
Ylläs, Pallas, Levi	1
Saana	1
Ylläksellä patikointi	1
Oma mökki Hannukaisessa	1
Etelä-Suomessa	1
Retkeily (Pallas)	1
Paikalliset kaupungit ja tunturit	1
Tunturialueet	1
Kevon reitti	1
Koti	1
Kellostapuli	1
Hetta-Pallas vaellus	1
Luonto yleensä	1
Tunturit	1
Pakasaivo, Seitakivi	1
Kilpisjärvi, Muonio	1
Kilpisjärvi, Pakasaivo	1
Yllästunturi, kansallispuisto	1
Mökkeily, retkeily	1
Jounin kauppa, Lumiperhonen, Eväskori	1

Gondolihissi Ylläs	1
Koko Ylläksen alue	1
Kellotapuli, Varkaankuru	1
Pirunkuru, Kesänki ym.	1
Pallas, Särkitunturi	1
Pallas, Levi	1
Kansallispuisto	1
Luosto	1
Äkässaivo, Tunturijärvi, Varkaankuru	1
Ylläs/Pyhän Laurin kappeli	1
Kävelyreitit	1
Lkm 135	135

Matkan pääkohteet, kun luontokeskus Kellokas oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	kpl
Äkäslompolo	7
Saariselkä	4
Pyhätunturi	4
Rovaniemi	4
Jounin kauppa	4
Hetta	4
Tepsa	3
Pajala	3
Luosto, Pyhätunturi	3
Aakenustunturi	2
Ruokojärvi	2
Kolari	2
Enontekiö, Pöyrisjärvi	2
Rokua	2
Ei vielä suunniteltu	2
Totovaara	2
Sinettä/Rovaniemi	1
Pello	1
Kopara reindeer farm	1
Luosujärvi	1
Äkäsmylly	1
Ylläsjärvi	1
Kurtakko	1
Luontopolut	1
Hetta, Raattama	1
Kevo	1
Särkijärvi	1
Ylitornio	1
Pakasaivo	1
Seitapolku	1
Särkitunturi	1
Enontekiö	1
Raja-Jooseppi	1
Salla, Aapajärvi	1
Yhteensä	68

Luontokeskus Kellokaan vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyt asia. (n=368)
Meän elämää näyttely (33 vastausta)
Näyttely (26 vastausta)
Taidenäyttely (9 vastausta)
Filmit av-esitys (10 vastausta)
Ystävällinen ja hyvä palvelu (8 vastausta)
Monipuolinen (hyvä) (4 vastausta)
Siisti paikka (4 vastausta)
Hyvä asiakaspalvelu (4 vastausta)
Elokuvaesitykset (4 vastausta)
Hyvä palvelu (3 vastausta)
History of life (2 vastausta)
Taidenäyttely (Essi Korva) (2 vastausta)
Valokuvanäyttely (2 vastausta)
Elämysnäyttely (2 vastausta)
Savottamuseo (2 vastausta)
Käsityö ja taidenäyttely (2 vastausta)
Hyvä esilläolo (2 vastausta)
Maisemat (2 vastausta)
Siisti, hyvin järjestetty näyttelytila. Rauhallinen (2 vastausta)
Maisemat (2 vastausta)
Hyvä opastus (2 vastausta)
Meän kieli (näyttely) (2 vastausta)
Erittäin positiivinen yllätys
Karhunpesä
Ihan yes
Rauhallinen tunnelma, kiva näyttely
Selkeä näyttely, siistit ja toimivat tilat

Hyvät kahvit, gluteeniton kakkupala.
Edistää tietoa Lapin luonnosta ja mahdollisuuksista
Mukava käynti kohde
Hyvät näyttelyt viihtyisiä
Entisestään kasvanut ja monipuolistunut keskus
Lapsille kalastus
Upea maisema kahvilan ikkunasta
Laadukas
Hieno paikka. Kaikki ok. Pohjoisen kieli on mielenkiintoista.
Upea paikka
Lapsille suunnattu opastus näyttelyyn Yllis-poron kera
Entisajan elämä
Kirjat
Mukava rauhoittava av-esitys, hieno musiikki, hienot maisemat
Miellyttävä käynti
Äänimaailma
Kulttuurillinen yhteys Torniojoki laaksoon
Rauhallinen tunnelma
Ylläs-Pallas vaellusreitti
Mielenkiintoinen paikka, ystävällinen ja rauhallinen tunnelma
tilojen siisteys, viihtyvyys ja nettiyhteys
Karhunpesä, upeat maisemat ja mukava näyttely, pihan hieno lumilinna
Kodikas, tunsin oloni tervetulleeksi
Asiakaskysely
Upea maisema ikkunoista
Eläimet, eläimien äänet
Täytettyjen eläinten puute verrattuna Pallas
Lasiterassi, hienot maisemat, nähtiin tuttuja

Hyvät siikaleivät, teet, lämmin lasiterassi, maisemat
Luontoelämyksiä kuvin ja tekstein
Kauniilla paikalla rauhallista vaikka paljon ihmisiä
Videot, taidenäyttely
Viihtyisä, hyvä näyttely
Iloinen mieli
Kokonaisuus
Hyvät kahvit ja tiet porontaljoilla oli mukava istua
Hieno kokonaisuus, osat loksahavat hyvin yhteen
Av-esitykset hyvä opastus luontomatkailusta ja luontokeskuksista, näyttely alakerrassa
Aivan loistava opastuskierros ja asiantuntevaa kerrontaa
Loistavat esitteet
Miellyttävä ilmapiiri
Hyvät munkit
Hyvä palvelu, hienot tilat
Komeat näkymät tunturiin
Kirjasto paras! Hyvää ruokaa!
Joen varrella filmi
Paljon mielenkiintoista tietoa hyvin saatavilla
Upea ja siisti taukopaikka
Julisteet
Asiantuntemus, siisteys
Korkeatasoinen, siisti, paljon tietoa
Filmit olivat mielenkiintoisia ja valaisevia
Kaikki palvelut tuttuja
Hauki
Hyvä palvelu, ehkä liian paljon asiaa näyttelyssä
Luonnon ehdoilla eläminen, ystävällinen palvelu

Luonnon ainutlaatuisuus, Lapin elämä
Hyvä näyttely ja siellä ne tehtävät lapsille
Hieno maisema kahvilasta
Ystävällisyys, maisemat
Paikalliset tuvat
Metsä
Ei löydetty sitä mitä tultiin hakemaan, tietoa eläintein jäljissä
Alakerta, historiaa
Siisteys, uudet hienot tilat, hyvä parkkipaikka, karhun pesä alakerrassa
Hyvä kahvi + leivos
Kahvit + leivokset
Rentouttava av-esitys, luonto kuvat
Kaunis, toimiva, siisti, miellyttävä, aika kului mukavasti ja näyttely oli hieno
Upea näyttely, videoesitykset auditoriossa, lastentarjonta
Karhujen luita
Rauhallinen kaunis musiikki
Luontoäänet
Siisti, ilmava
Hieno Lappi tunnelma ja maisema myös
Karhunpesä
Lapin metsä-sydämeni satu
Siisteys, asiallisuus
Filmi vedenelämää Torniojokilaakso
Luontofilmit
Lapsille suunnatut esitykset
Positiivinen
AV presentation
River video, clean and nice place

Tyylikkää ja siistit tilat, monipuolisuus
Quality of Centre
Movie, By the river
Presentation about Tornio river
Nice meeting room and nature park presentation
Information on tourism servies
Metsähallitus presentations
AV- presentation fresh and good facilities
Natura
Quality of building and Av presentation, Quality of Layout and exhibitions
Friendly staff members
Toilet, exhibitions/shop
Mess
Natur exhibition
Alakerran näyttely oli huomattavasti parempi silloin kun viimeksi kävimme vuona 2007, tällä hetkellä ei niin mielenkiintoinen.
Info Aakenuksen latujen kunnosta
Lapseni viihtyvyys, maisema Kesängin tunturit
Ravintola oli kiinni
Erittäin hyvä henkilökohtainen palvelu tiskillä
Korkea taso
Palveluallttius
Luontonäyttely
Meän tavat esittely
Mukava tunnelma
Rauhallisuus, hyvä mieli ja luonnon läsnäolo
Viehättävä, kiinnostava paikka
Mukava paikka
Pitkät sukset

Mukava rauhallinen tunnelma normaalista turismista poikkeava
Hieno paikka ja hyvä kahvio
Tiloja laajennettu, mielenkiintoinen
Luonnon monimuotoisuus
Näköalakahvila
Hyvä tunnelma
Pysyvän näyttelyn kieli (murre) ja äänimaisema
"Pitkospuuton" reitti
Luontopolku ja näyttely olivat mukavia
Luontopolku ja kahvila eivät olleet auki :(
Esittely
Hieno näyttely
Eri mahdollisuudet luonnonpuistoon tutustumisessa
Auditorion filmit, kirjaston luontoesittely TV:ssä
Kelot
Luontoon opastus ja tarpeellisuus
Koskaan en pysty katsomaan loppuun, ilma loppuu, tulee huono olo
Havainnolliset elokuvaesitykset
Hyvät näyttelyt ja hyvät filmit
Paikan asiallisuus
Hyvä mieli! :)
Levollinen, iloinen ja palveleva tunnelma
Hyvä asiakaspalvelu, non-stop -esitykset
Ystävälliset ihmiset, hienot ja ihan vieressä nousevat tunturit
Paljon tarjontaa
Luontofilmit, tuotteet hyvin esillä
Ystävällinen palvelu, mukava muutenkin käydä
Kirjaston luontovideo

Ihana siisti paikka, kiva kahvila, upeat maisemat
Maisemat, kävelyreitti
Ihmisen rinki
Siistit ja tilavat tilat, hyvä asiakaspalvelu
Hyvä kahvi
Ystävällinen palvelu, siisteys
Pyydettiin heti luontoesitykseen auditorioon
Filmit, vanhat työtavat
Luontopolut
Tyylikäs (kallis) kokonaisuus, hieno paikka
Asiallisuus ja tyylikkyys
Palvelualttius
Levollisuus ja rauhallisuus
Samanlaista kuin ennenkin
Linnut
Maisemat
Lapin upea luonto
Saa hyvin tietoa
Hyvä asiakaspalvelu, hyvä leipomopalvelu
Hyvä leipomopalvelu, ystävällinen henkilökunta
Veistosnäyttely
Monipuolisuus, auditorio, filmit, taide
En osaa sanoa
Ystävällinen ja rauhallinen palvelu
Kiva maisemallinen paikka
Siisti ja kiireetön
Ystävällinen palvelu, luvan saantien helppous
Esitteet, kalastukseen liittyvät tiedot

Kivinäyttely, Velhopolku
Siisti ja monipuolinen
Positiivinen
Kohtelias henkilökunta
Mukava käydä ja asioida
Rauhallisuus, siisteys
Hyvin toteutettu
Ystävällisyys
Tämä kysely!
Hyvä mieli :)
Kiireettömyys
"Asiallisuus", laatu, rauhallisuus, hyvä palvelu
Karhunpesä, suo
Hienot videot
Siisti, kivan rauhallinen, netti hyvä
Tällä kertaa taidenäyttely
Netti + kahvi
Jazz 2011
Äänimaailma kohteiden kohdalla
Tiedon kysely neuvonnasta
Rauhallinen ympäristö, luonnollisuus, hiljaisuus
Rauhallinen paikka, siis kiireettömyys
Mielenkiintoista tietoa videoista
Kokonaisuus
Laaja tarjonta ja ystävällinen henkilökunta
Kaikki yleisesti
Ympäröivä luonto
Siisti ja hieno paikka

Innostava paikka
Auditorion esitys
Hyvä kokonaisuus, ystävällinen palvelu
Hyvät lehdet ja kirjat, mukava henkilökunta
Kirjaston valikoima
Upeat uudet tilat, kiva näyttely
Mukava, rauhallinen
Paljon katsottavaa
Monipuolinen tarjonta; myyntituotteet, esittelyt, kirjasto, näyttelyt...
Luontopolku
Hyvä kokonaisuus
Lapin luonto
Kaikki mieluisia
Turha paikka
Luonto Lapissa
Äänielämykset, maisemat, rauhallinen rakennus
Mukavat lyhytelokuvat, siisteys
Monipuoliset tiedot
Löysin kääpäkirjan, jota tutkin
Kahvilan munkit
Hyvin rakennetut palvelut, maisemat
Monipuolisuus, hyvä palvelu
Esittelyt luonnosta
Hyvä ja monipuolista tietoa antava paikka
Parkkipaikka oli ahdas
Hyvät näyttelyt, kivasti toteutettu
Esillepano/historia
Kiva käyntikohde sateella

Avarat tilat

Monipuolinen näyttely Meän elämää

Siistiä ja rauhallista

Lomakkeen täyttö

Kasvikartat, reittikartat

Monipuolisuus

Ystävällinen palvelu, opastus, iloiset työntekijät

Hyvät näyttelyt ja videoesitykset

Elämyksellinen näyttely joka jaksoi kiehtoa myös 3- vuotiasta. Erittäin hyvä palvelu.

Luontokeskus Kellokaan näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäänyt asia. (n=295)
Meän elämää –näyttely(52 vastausta)
Eläimet (7 vastausta)
Paikallinen murre (5 vastausta)
Taidenäyttely (5 vastausta)
En ole vielä käynyt (5 vastausta)
Luontovalokuvat (4 vastausta)
Eläimet ja äänet (4 vastausta)
Elokuvat (3 vastausta)
Kaikki yleisesti (3 vastausta)
Entisaikojen näyttely (2 vastausta)
Värikkäät taulut (2 vastausta)
Valokuvat (2 vastausta)
Taidenäyttely (2 vastausta)
Monipuolinen (2 vastausta)
Kalastusosio (2 vastausta)
Video esitys (2 vastausta)
"In Lapland is not severe weather, only bad clothes!" (2 vastausta)
Taidetaulut (2 vastausta)
Hyvin toimiva (2 vastausta)
Essi Korvan taidenäyttely (2 vastausta)
Kieli/murre (2 vastausta)
Äänet (2 vastausta)
Elämys näyttely ja tekstitys meän kielellä (2 vastausta)
Luonto
Alakerran historiallinen näyttely
Lapin elämä ajan saatossa
Kiinnostavasti laadittu, lapsia ajatellen kiinnostava, viihdyttävä
Lapin elämä
Talvi ja eläimet

Kai Kivelän valokuvat
Karhunkaataja
Kalat
Veistokset
Lapin luonto eri vuodenaikoina elämä lapissa.
Eläminen pohjoisessa.
Pidän tauluista 1-7
Meän maan laajuus ja historia.
Monimuotoisuus
Mielenkiintoinen näyttely.
Monipuolinen ja sopivan "äänekäs"
Paikallinen arki ja eläimet
Museo
Hieno valokuvanäyttely
Mukavasti kerrottua tietoa
Ihminen elää luonnossa
Väylän varren elämästä
Meänkieliset opasteet
Murre-esittely, kun on kuvia näteistä tytöistä, miksei komeista miehistä?
tällä kertaa taide- ja valokuvanäyttelyt
"Näin ennen elettiin"
Luonnonläheiset taulut ylhäällä
Mukavat äänitehosteet, lasten piirrokset
Lapin luonto esittely kuvin ja äänitehostein
Musiikki, taidenäyttely, Väylän varrella näyttely
Musiikki, taidenäyttely, maisema
Meän kieli, hirvi
Luonnon ja kulttuurin rinnakkaiselo ymmärtäminen toteutuksessa
Meän kieli ja kulttuuri
Mielenkiintoista ja rikasta historiaa
Laaja-alaisuus

Sympaattinen, meänkieliset tekstit
Jääkauden muodostelmat kuvina sekä av-esitys
Asiallinen, mielenkiintoinen
En osaa sanoa
Lintujen äänet
Kaikesta ystävällinen palvelu
Hauki, kuikka
Liian paljon erilaista asiaa, vähän sekavaa sen vuoksi
Kiinnostava, linnut, käsityöt
Luonto ja siinä sopeutuminen, upeat valokuvat
Meän kieli
Suot ja halu tulla ruskaretkelle
Kivasti funtsattu ja tekstitoteutus mahtava
Tekstitykset
Luonto, saamenkieli
Metsähallitus
Savottakämppä (Meän elämää näyttely)
Vedenalainen maailma
Hienosti rakennettu, kaikki aistit, myös lapsille
Murre oli mahtavaa
Lapin luonnon havainnollinen kuvaus eri vuoden aikana
Suosilmäkkeet
Taidenäyttely jossa painetut kankaita Liekki
Meänkielen jutut
Kaikki aistit oli otettu huomioon selkeät tekstit.
The museum
Historia
Kankaan painatustyöt
Tekstiilitaiteilijan työt näyttely taideteos nro 12
Good facilities in general
Sounds

Info about the Lappish nature
Information on natura
Maybe how the foot print of animal looks like
Variety e integration
Fish species presents in the area
Conferance presentations
Visitor center building
Se on kolmatta vuotta sama musiikki tuo mukava tunne
Erittäin huono näyttely entiseen verrattuna.
Erittäin huono näyttely entiseen verrattuna. Ei anna pienille lapsille mitään.
Luontonäyttely
Korkea taso
Lohen elämänkierto ja murrejutut
Pysyvä näyttely
Meän ihmisten työtavat ja esineet
Luonnon läsnäolo
Elämä ennen, sen tavallisuus ja selviytyminen
Luonto, kalastus, metsästys
Kuvat, johon voi laittaa naaman
Pitkät sukset
Erittäin mielenkiintoinen Meän elämää näyttely
Luontofilmi ja Meän elämää näyttely
Tunturiosioista tekstit
Hiihtovarusteet
Hyvä
Seinävaatteet Anne Laitinen (Mäen galleria)
Meän kielellä kirjoitetut opastaulut
Paikallinen murre, alueen historia
Suon haltiat
Värien runsas käyttö
Anne Laitisen taideteokset

Tietoa alueen luonnosta ja elämästä
Murresanat
Kalastus
Kierros alakerrassa
Vanhat aseet
Lapin luonnon esittely
Meän elämää -näyttely ja sen mukava toteutus
Oli entisajan suksia kiva katella
Meän kansan -näyttely
Meän maailma, taidenäyttely
Ei ollut minun makuuni
Tv-video
Kirjaston TV-info
Näyttelyihin menen seuraavaksi
Eri taidealojen näyttelyitä
Pahkanäyttely
Valokuvat, veistokset
Upottava suo
Yhteiselo ruotsalaisten kanssa
Taidenäyttelyn pahkaveistokset
AV-esitys
Erikoiset patsaat
Hirvi
Alakerran näyttely
Tieto Lapin luonnosta
Hienot taideteokset
Edellinen näyttely oli parempi
Valokuvanäyttely
Talvikohta näyttelyssä (Anette 9v.)
Veistosnäyttely
Mahtavat maisemakuvaukset

Valokuvanäyttely + taidenäyttely
Linnuilla ja eläimillä ei ollut nimiä
Gallerian taidenäyttely
Toimiva kokonaisuus
Hienot taidenäyttelyn esineet
Paikallisen luonnon elämän arvostus
Hienot elokuvat
Lappiaiheiset työt ja "jaahkapäät"
Luontoa kannattaa hoitaa
Täytetty kettu
Äänimaailma kohteiden kohdalla
Näyttely oli kiinnostava kokonaisuus. Menneen ajan varusteet
Nerokas kuvallinen ilmaisu
Näyttely on hyvä, mutta emme nyt tällä kertaa käyneet
Metsämuseo
Mielenkiintoinen
Niin hyvin tehty näyttely
Vanhanajan eräntyöntä
Vanhojen elintapojen esittely
Oli juuri korjattu pois!
Sen soveltuvuus koko perheelle
Karut olot, onnelliset ihmiset
Veistokset
Pysyvä näyttely
Taidenäyttely, musiikki, äänet
Värien käyttö teoksissa
Elämää 100 vuotta sitten ja ajatuksia tulevaisuudesta
Auditorio
Kirjasto
Kokonaisuus
Luonnon ehdoilla eläminen

Värikkyys, historia
Lapset
Puuveistokset
Lapin aiheiset markkinat
Paula Suomisen maalaus Valvoja
Maahis-teokset, lasten taiteet
Kiinnostavia aiheita
Luontoelokuva oli vaikuttava kokemus
Liikaa kirjoitusta
Monipuolinen näyttely, Meän elämää
Kokonaisuus elämästä täällä, aiemmin on ollut vierasta
Puuveistokset
Taide
Maalaukset
Kuinka tunturit syntyivät, kasvien ja eläimistön esittely
Meän elämää näyttely. Monipuolisuus koko paikasta.
Meän elämää näyttely kokonaisuus
Näyttely joka kiinnosti myös 3- vuotiasta.

Asiakastutkimukseen vastanneiden kehittämistoiveet luontokeskus Kellokkaan toiminnalle ja palvelulle.
Seurustelu tai kerhotila nuorisolle, jossa esim. biljardipöytä tms.
Enemmän eläimiä ja lintuja
Karhu, susi, poro, husky, kotka, riekko, pyy metso, esiteltynä tarkemmin.
Lapin sanoja laajemmin esim. röhkö, tieva
Jatkakaa samaan malliin
Enemmän infoa alueen hotelleihin Kellokkaasta ja sen aukioloajoista. Mainokset hotelleihin
En mitään
Ulkoilureitin siisteyttä, kiersimme sen syksyllä ja pitkospuita rikki
Yksinkertaiset tietopaketit eläimistä ja luonnosta pyörimään näyttille
Ei lisätoiveita
Oli enemmän tietoa Ylläksen alueen luonnosta esim. alueen geologia
Riittää palveluita
Vaihtuvat näyttelyt
Kuljetusta Äkäslompolosta ja takaisin
Eipä tule mieleen
Näyttelyn rikastuttaminen
Kahvilan ravintolapalvelut - keitto
Kirjaston video huutaa!
Hatulle/hanskoille jokin kuivauspaikka
Infokyltti tielle varteen "infokeskus"
Nuorisolle kiinnostavaa, lyhyesti ja ytimekkäästi, kiinnostavasti
Vielä enemmän kirjallista materiaalia
Lintujen nimiä lisää esiin
Lintujen (täytettyjen) nimet
Ok
Kaikkea tarvittavaa on!
Ravintolapalvelujen monipuolistamista
Lapin luonnon esittely lapsille, mökin vaihtopäivä junan 'odottelu' kolariin
Ravintola, jossa kunnon lounas (muutakin kuin keittoa)

Hyvä palvelun tarjonta
Ylläksen alueen matkailusta tietävä keskus, josta viikon ohjelma tietoja. Ajankohtaista tietoa luonnosta.
Luettelo, jossa on kaikki linnut ja eläimet, jotka ovat esillä! Varkaankurun kuppila takaisin, kiitos!
None
All present None missed
Alakerran näyttely tulisi kehittää sellaiseksi kuin se oli ennen
Uusi museon näyttely
Miksi ei ole postilaatikkoo lähtevälle postille. tyhjennys kerran päivässä.
Hieno henkilökunta
Meänkieliset esittelytekstit olisi mukava saada mukaan vaikka esitteeseen painettuna
Historia ja luontokirjoja alueelta
Pääpaino Ylläksen retkeilymahdollisuuksista, reiteistä ja kohteista, Mahdollisimman paljon tietoa niistä
Eläimille ja linnuille nimet /lajimääritys
Koiravaljakkoajelua, perheille retkeilyohjelmaa
Käytännöllisempiä oheistuotteita
Ei ollut ennakko-odotuksia, mukava paikka
Kahvilan pullaa ja kaakaota
Kahvio saisi olla auki myös viikonvaihteessa
Kahvila auki myös viikonloppuisin
Paikallisia lintuja, pieniä nisäkkäitä täytettynä enemmän
Pitempiä aukioloaikoja
Olisin ostanut ohuet sadehousut, jos olisi ollut tarjolla.
Ei tule heti mitään mieleen, mutta aina on uusille ideoille tilaa
Selvät opasteet kävelyreiteillä
Kaikki palvelut oli ja toimi mitä odotin
Enemmän vaellus/retkeily kirjallisuutta, mutta tämäkin jo hyvä
En osaa sanoa. Hyvin on riittänyt.
En juuri mitään
En tiedä, minusta hyvä paikka.
En mitään. Kaikki oli hyvin.
En mitään

Lisää sanomalehtiä
Enemmän sanomalehtiä, laajemmin aikakausilehtiä
Keskuksen esittely tuttaville
Kaikkea voi hieman kehittää
No, Ivalon (Inarin) luontokeskuksesta mallia. Siellä oli katseltavaa!!
Käsikirjastosta yölainoja
Täytetyistä eläimistä puuttui nimilaput
Meän elämässä täytetyt eläimet nimeämättä
Parempi valikoima tuotteista, kuksat, paikalliset käsityöt jne.
Matkamuistot tms. pitäisi olla erilaisia kuin muualla
Luettelo, jossa kaikki linnut ja eläimet, jotka ovat esillä! Varkaankurun kuppila takaisin, kiitos!
Ensimmäistä kertaa käytyä ei osaa vaatia enempää. Tämä on hieno paikka.
Lasten hiihtolatu talvella pihassa olevalle suolle
Olen tyytyväinen
Tasokkaampia ravintolapalveluita/leipomotuotteet ala-arvoisia
Kotiin lainattavat kirjat
Kävelyreittien merkintä paremmaksi
Suurempi kahvipannu
Kyllä kaikki toimii. Hyvä näin.
Luonto-iltoja useammin
Kahvioon ystävällisyyttä enemmän myyjältä
Kiitos!
En kaivannut mitään, ei tule mieleen kehitettävää
Olemme tyytyväisiä
Kahvilatarjonta
Valokuvanäyttelyitä ja mielenkiintoisia esitelmöijiiä
Retkeilyreitit yms. voisivat olla selkeämmin esiteltyinä. Näyttelyihin lisää informaatiota.
Geologia, kasvisto, linnusto
Elävää musiikkia
Paikallisen asukkaan esitys esim. Uuttu Kalle, Tolosen Ahti
Kaipasin tunturien nimiä filmissä. 60-luvulla viime käynnit.

Kasvilajit ja linnut samoin esille kuin kivet

Kolmiulotteinen video tuntuilta, kuin itse kokisi

Lainakirjasto, lähin Kolarissa

Laajempaa makeis- ja suklaatarjontaa

Lyhyellä käynnillä ei ehdi paneutua

Kaikkea on riittävästi

Kaikki ihan ok

Näyttelyitä, lappilaisia kädentaitoja

Täytettyjä eläimiä ja ääniä

Kahvio olisi saanut olla auki

Lkm 101

Tärkein syy vieraillla Luontokeskus Kellokkaassa asiakastutkimuksen mukaan (n= 338)
Näyttelyt (10 kpl)
Rippikoulun retkikohde (5 kpl)
Näyttely, kahvit (4 kpl)
Meän elämää näyttely (4 kpl)
Tutustuminen paikkaan, luontokeskukseen (4 kpl)
Uteliaisuus (4 kpl)
Kalastusluvut (4 kpl)
Tiedon saanti (4 kpl)
Taidenäyttely (3 kpl)
Kahville (3 kpl)
Näyttely ja konditoria (2 kpl)
Alueeseen tutustuminen (2 kpl)
Kartan osto (2 kpl)
Valokuva näyttely
Tutustuminen luontoaiheiseen näyttelyyn
Luontonäyttelyt tietoa luonnosta lapsille
Näyttelyt sekä kirjamyymälä
Hiihtoväsytys, kahvila, ostoksiin syventyminen ja näyttelyyn tutustuminen
Näyttely, koko luontokeskus, luontotietouden lisääminen
Lapin luonto ja elämän näyttely
Näyttelyt, yleinen tiedonsaanti
Upea, lapsilähtöisesti rakennettu näyttely, hyvää työtä!
Lapselle esitellään näyttelyä
Tutustuminen näyttelyyn, elämys lapsille
Näyttää pikkutyttarellemme eläimiä (kulttuurinäyttely)
Alakerran näyttelyt, elämyksiä lapsille
Näyttelyt ja kirjat
Näyttely, kauppa
Karttojen tutkintaa, lapinaiheisten postikorttien osto, näyttelyssä käynti
Tutustuminen näyttelyyn ja tarvittava tiedonhaku
Kiinnostuin näyttelyistä
Näyttelyt, luontoaiheiset asiat
Näyttelyt ja pikku ostosten (matkamuistot) tekeminen

Hyvä sijainti keskusten "puolivälissä", sadepäivä, vaihtuva taidenäyttely
Aiemmin nähty "eläin- ja luontinäyttely" (n.6-7 vuotta sitten). Olisin halunnut nähdä sen vielä
Kävin katsomassa vaihtuvia näyttelyitä. Kirjastossa lukemassa.
Näyttelyt, kahvila, taukopaikka
Näyttelyä oli kiva tulla katsomaan ja kalastuslupa
Luontopolku, näyttelyt
Näyttely & sijainti: sopivasti päiväreittimme alussa
Näyttelyt, tutustuminen paikalliseen luontoon
Opasteet ja käynnit muissa Metsähallituksen näyttelyissä Koli ja Ruunankoski
Tutustuminen Metsähallituksen näyttelyyn
Näyttely ja mahdolliset ostokset
Näyttelyt ja käsityöt
Näyttelyt, vanha tapa
Vaihtelua tuulispäivään
Kivaa ajankulua...
Päivät olivat kuluneet rinteessä lasketellen. Nyt odotamme junan lähtöä.
Tunturi, tuuli
Ylläksen luonto
Opintokäynti
Tutustua Lapin luontoon ja eläimiin.
Tulimme Ylläkselle ja te olette täällä. Käymme luontokohteissa toki muuallakin kohtuu säännöllisesti.
Eka kerralla uteliaisuus ja kahvi sitten tarkemmin tutustuminen.
Lasten sivistäminen.
Junaa odotellessa.Kohteen esittely sukulais työlle joka ei ollut ennen käynyt kellokkaassa.
Hieno paikka:tulee käytyä, kun tulee tänne Äkäslompolaan.
Hyvä palvelu, kaunis, siisti paikka
paikallistutemuksen haku ja mahdolliset luontofilmit
Tutustua luontoon
Matkan varrella
Yleinen kiinnostus
Yleensä kannustavia paikkoja tiedon hankintaa
Lapsille luonto opastusta/tietoa
Huono hiihtokeli
Paikka on hiihtoreitillä
Nähtävyydet, maisemat
Huvin vuoksi

Latukartan osto, tuki pitää hiihtoladut kunnossa
Pojallani oli tekemisen puute
Ystävä toi
Mäessä oli liikaa tuulta, käveltiin rinteeltä alas kylää kohti
Kävelylenkin varrella, Internet
Tutustuminen ympäristöön mm. kalastukseen liittyviä tietoja haettiin tulevaa kesää ajatellen
Oppia lisää luonnosta
Kiinnostus luontoasioihin
Tiedonhalu
Mukava paikka pistäytyä
Opintomatalla
Opintoretki, olisin tullut itse muutenkin kyllä
Mielenkiintoinen luontoa ja kulttuuria kohtaan
Oppilaiden leirikoulu/retkipäivä
Sopivat kävelymatka lepopäivänä(=ei hiihtoa)
Kirjasto + ravintola; kirjat mielenkiintoista
"Lepotauko" hiihdon lomassa
Kahvi/mehu tauko
Perinne, aina käyty kun ollaan täällä
Kalastusluvan osto
Tuttavien kanssa, kiinnostus
Yleiskuvan saaminen
Tiedon saanti
Osa leirikouluohjelmaa
Tšekkiläiset, ohjelman luonti heille
Lapin esittely oppilaille
Paikkakunnan, ympäristön, kulttuurin tuntemus, joihin on mielenkiintoista tutustua
Hiihtoretken päiväohjelmana
Koska olin ollut täällä enemmän ja tiesin että tämä on hyvä pakka
Vaihtuva viikon ohjelmaan
Paikallisen luonnon esittely
Esillä olevien asioiden katselu
Luontotietous
Ohikulkumatka rinteeseen
Mielenkiinto Lapin luontoon ja entisajan elämään
Kahvi/maisemat

Tuttu etappi hiihtoretkellä
Luontoelämyksiä
Lähteä hiihtämään
Hiihtomaastot
With finish friend
Eläintein jäljet ja niiden selvitys
Kuuluu joka kerta ohjelmistoomme, mielenkiintoinen paikka
Sumuinen päivä, ajankuluksi ja kakuille
Lepopäivä hiihdosta, tekemistä ja näkemistä lapselle
Junalle lähtö ja ajanviettoa kulttuurin parissa
Ei ideoita, mutta keskuksen palvelusta ei ilmeisesti ole riittävää markkinointia!
Aikaa kulutettava ennen junan lähtöä
Kiinnostus luontoon ja luonnossa liikkumiseen.
Paikallisuus, paikkakunnan asioita
Interested in life in finland. Skiing in Lapponia hiihto.
Katsomaan mitä uutta on tullut
Hiidossa taukopaikka, mutta samalla kävin katsomassa Ylläksen tarjontaa nyt ja uutta luontotietoa.
Huono keli
Mielenkiintoinen paikka
Linja-auton kuljettajana, ryhmä mukana
Kahvilapalvelu
Taking part of Erasmus programme
Saada tietoa kansallispuistosta ja luonnosta ja ihmisistä
Learning
Opetusretki
Edvcation
Study program
Excurpion during international studs programme.
Organised trip of student and teachers from six faculty of forestry across Europe
It was part of the program
Study trip
Study towe about participating plannery of land use
Erasmus course
Expemrence e edination
Planned program
Study

Educational excursion
Finland organised international study course
Visit is a part of if erasmus course
Luonto ja retkeily
Retkeilyyn saatava ajankohtainen tieto
Olemme vuosia käyneet täällä, koko perhe viihtyy.
Toteamaa olisiko tullut parannuksia, ei ollut.
Tultiin katsomaan onko parantunut viime vuodesta.
Huono hiihtokeli.
Kalastuslupa
Tieto luonnosta
Info laduista ja retkistä
Tekemistä sadepäivälle.
Lasta kiinnostava kohde
Lapsille näytävä luonto ja entisaikaista elämää
Kalastus lupien hankkiminen.
Kalastusluvat
Rauhoittuminen.
Ohikulkumatka
Viikon lomailuun Ylläksellä sisältyy käynti luontokeskuksessa.
Kiinnostus katsoa Meän elämää uudestaan
Lastenlasten tutustuttaminen pohjoisen luontoon ja eläimistöön.
Nähtävyydet
Kartan hankkiminen
Ajanviete
Paikka oli auki =), retkeilymahdollisuudet kiinnostivat
Tiedonjano alueen erikoisuuksia kohtaan
Tieto alueen erikoispiirteistä
Kiinnostus luontoa kohtaan
Karttojen osto ja tilaus (Maastopyöräreitit, latukartta)
Lupa-asiat
Kalastusluvat
Saada infoa Ylläksen kesämahdollisuuksista (retkeily yms.)
Sade esti luontopolulle menon. Halusimme tutustua tähänkin luontokeskukseen.
Tarkempien tietojen hankinta retkeilyreiteistä
Sadepäivä

Kalastusluvut ja info
Kalastusluvut
Käymme täällä vuosittain ja tulee aina poikettua
Tietoa kalastusluvista ja kalastusmahdollisuuksista
Hyvä paikka
Alueen luontoon ja kulttuuriin tutustuminen
Sopivasti matkan varrella; pitkä aika edellisestä Ylläs-käynnistä
Tiedonsaanti luonnosta, reittien valinta
Tarkistettiin päivän lounas. Yleensä tulen ostamaan kalastuslupia ja käymään luontopoluilla.
Lehtien lukusali
Ylläksen retkeilykartan hankkiminen
Matkamuijosten osto (tällä kertaa)
Vaelluskartan hankinta
Tiedonsaanti melontareiteistä ja patikointireiteistä
Minut oli kutsuttu esiintyjäksi
Tieto
Loma ja matkailu
Loma
Kartan osto + neuvonta monista asioista
Opastus reiteille
Reittien kävely, näköalat ja palvelut
Työ ja vapaa-aika
Ajankuluttaminen
Saada tietoa luontopoluista ja retkikohteista sekä kalastuksesta
Vaellusreitit, luontopolut, kartan hankinta
Ympäröivä luonto, henkilökunta
Upea ympäristö ja ystävällinen palvelu
Ystäville näyttämään
Tutustua Lapin luontoon
Luonto
Luontokeskukset ovat tutustumisen arvoisia paikallisen luonnon ja kulttuurin perehtymisen kannalta.
Kartat, kalastus
Nähdä ja oppia jotain uutta
Kiinnostus paikallisuuteen
Kalastuslupien hankinta
Kalastuskortti ja lahjatavaran ostos

Kalastusluvut ja esitteet
Vierailu ryhmän kanssa
Tieto alueen retkeilyreiteistä, kartat
Tiedonsaanti
Saada tietoa alueesta, patikointireitit yms.
mm. netin käyttö, sanomalehdet
Aina mukava paikka käydä katsomassa
Leipomotuotteiden ja kartan osto
Sadetta pakoon
Kavereiden pyyntö
Ukolle kalastuslupa :)
Uteliaisuus ja kahvilla käynti
Mielenkiintoinen paikka
Kahvit, metsäkeskus
Kartan Ylläs-Pallas kansallispuisto
Tuttava suositteli paikkaa
Kahvila (matkan varrella)
Saada tietoa vaellusreiteistä, tietoa tapahtumista
Tiedonhalu
Oppilaiden opetus
Kiinnostus
Retkikartan osto, kahvittelu
Kiinnostus Lapin eläimiin ja luontoon
Kahvila, kirjat
Perinne, että täällä käydään.
Matkanvetäjänä halusin näyttää.
Täällä voi vain olla, katsoa luontovideon ja ulos tunteita, lukea lehdet ym.
Lapin luonto mielenkiintoisesti esillä + muuta
Kiinnostus luontoon
Sateisen päivän ajankulu
Lomaosakkeemme on Ylläksellä ja halusimme tutustua alueeseen.
Kartat, lehdet, netti, mukava käydä aina, kahvittelu, WC
Tiedonsaanti, luontokirjojen lukeminen, päivän lehdet
Tietoa ja hyvä välietappi
Hieno kohde
Infopiste, lasten ohjelma

Tutustumaan nähtävyyksiin, miehelle kalastusluvat
Luontoinfo ja sopiva sadepäivän käyntikohde
Uteliaisuus ja mielenkiinto
Luonto
Näyttää tämä paikka vierailijoille ja sukulaisille
Kalastuslupien selvitys
Tottumus käydä, lehtien luku, kahvit
Kahvi ja lehdet. Mukava tauko pienellä päivävaelluksella
Kirjaston kirjat/lehdet ja kahvittelu
Ohikulkumatkalla tällä kertaa. Vakiokohde yleensä jokaisella Ylläksen matkalla.
Tauko, ajankulu
Joka pohjoisen reissulla tulee käytyä
Varkaankurun luontopolku
Kaunis ympäristö
Yhteinen retki
Info
Luontotietous
Kuului retkeilyohjelmaan, joka hyvä idea
Elämysten tarjoaminen lapsenlapsille
Hyvä olo
Pihalla satoi vettä eikä päässyt lenkille
Luontokeskus
Vieraille seurana
Tulin muun ryhmän mukana.
Monipuolinen kokonaisuus, sijainti, hyvä palvelu
Opaskartan ostaminen
Alueen luontoon ja retkikohteisiin tutustuminen
Esitteiden haku, markkinat
Ohikulku matkalla
Kaikki ystäväni eivät olleet vielä käyneet täällä
Retkeilymahdollisuuksien selvittäminen
Ruskaretkelle
Sateisella ilmalla sopiva kohde
Hyvä ohjelma sadepäivään
Halusin tutustua paikalliseen elämään, ennen ja nykyaikaan
Kaikki luonnosta kertova

Luontoaiheiset kartat
Karttojen ostaminen
Sopiva hiihtoretkenkohde.
Monipuolinen, kiinnostava tutustumiskohde
Neuvojen kysyminen. Monipuolinen tutustumiskohde.
Metsästysluvan hankinta tällä kertaa.
Tuttavan lämmin suositus.
Ulkoilu
Tutustuminen näyttelyyn

ASTAn vakioraportti ”vapaamuotoinen palaute”

Vapaamuotoinen palaute (n=34)
Ihanaa että on tarjolla vielä jotain elämyksiä ilmaiseksi!
Olisi kiva, saada vielä paljon enemmän asioita, joihin saa koskea. (lapset)
Siisti kiva paikka
Upeat maisemat
Lyhyt esittelylehtinen näyttelystä
Kiitos!
Vanhassa näyttelyssä oli ollut tietoa alueen geologisesta historiasta, mikä oli ollut erittäin mielenkiintoinen
Liian pitkä kysely
Näyttelyyn tutustuminen olisi vaatinut enemmän aikaa kuin mitä meillä oli
Oli hauska käydä taas ja hienot maisemat ja hyvää loppuviikkoa ja kesän alkamista
Näillä muistikuvilla elän kauan vielä kotonakin ja palaan ajatuksissani tänne usein
Aikaisemmin näyttely oli maksullinen nyt ilmainen kuten pitääkin olla, kiitos siitä
Hienossa kunnossa oleva paikka, joka suorastaan yllätti tarjonnallaan. Ehkä kannattaisi mainostaa enemmän!
Meän elämää näyttely oli pettymys. Mieleen on jäänyt eläinaiheiset näyttelyt ja esim. se missä sai näkemättä kokeilla käsin mitä reiästä löytyi.
Hyvä valikoima myyntituotteita ja hyvin varustettu kirjasto
Videon tekstit meni liian nopeasti.
You could ask what they things about the forest and forest management -are the disturbed by cuttings? Have they then any reindeer?
Planned program by intensive university course i attended get information about socio-economic problems of the region
Viihtyisä paikka. Maisema tuntureille upea.
Hyvä asia että näyttely on maksuton
Pysyvä näyttely oli tosi valloittava. Elämys oli kokonaisvaltainen. Suuret kuvat ja mielenkiintoiset tekstit olivat hienoja. Näyttely tuntui elävältä. Kiitos!
Kiitos paljon hienosta käyntikohteesta!
Keskus on Äkäslompolon parhaimmalla paikalla! Vaikka en käytä käsikirjastoa, niin se on hyvä.
Vanhojen valokuvien esittely. Äkäslompolon www-sivujen tekijällä on paljon kuvia. Niistä voisi tehdä näyttelyn talven ajaksi
Kiitos hyvästä palvelusta
Toivoisin, että auditoriossa esitettäisiin muitakin videoita kuin Väylän varrella ja Tunturissa, koska olen nähnyt ne nyt jo tarpeeksi monesti.
Linnuille ja eläimille nimet.
Siisti, rauhallinen paikka :)

En saanut omaan kysymykseeni vastausta, joudun itse sitä vielä selvittämään ja soittelemaan :(
Alakerran näyttely oli tylsempi kuin vuonna 2008. Enää ei ollut eläimiä ja näyttely keskittyi liikaa alueen historiaan
Hieman paremmat opasteet ennen varsinaista risteystä. Viihtyisä tunnelma.
Munkit olivat sitkeitä
Mukava, kun ulko-oven vieressä on tuoleja ja pöytiä sekä kukkia. Siinä tai portin ympäristössä voisi olla vuodenaikojen mukaan vaihtuva teos, tuote, "houkutin". Uudistaminen antaa mielenkiintoa, mitähän siellä nyt on...HYVÄ PAIKKA!
Oppilaat sanoivat, että ihan ok.
Pikkukota lähellä Luontokeskusta on hyvä, helppo mennä liikuntaesteisenkin. Viikko täällä on aivan liian lyhyt aika kaikkeen, mitä haluaisi kokea.
Mieleenpainuva
Kiitos! Ammattitaitoiselle ja innostuneelle henkilökunnalle Kellokkaan palvelupisteessä.
Nämä vanhat kirjat, olen ennenkin ostanut. Lisää valikoimaa.
Näyttelytilan äänimaailma häiritsi! Tuli tarve päästä pois.
Mukava käynti. Kannatti tulla käymään.
Olen monen vuoden ajalta hyvin tyytyväinen yhteistyöhön.
Hiihtäen pääsy luontokeskukseen pitäisi olla helpompaa myös hiihtohissien luota. Äkäslompolosta on hyvä latu nousta ylös hiihtohissien luo mutta päästääkseen tänne pitää tulla kävelen pitkin pyörätietä. Kesängin suuntaan mäki on liian tolkuton, että sitä kautta vaikea tulla.
Ihanaa syksyn jatkoa ja talven odotusta.
Kiitos osaavasta ja ystävällisestä palvelusta.

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Luontokeskus Kellokas

Asiakastutkimus 2011

Täyttöohjeet:

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

Lue kysymykset huolellisesti.

- 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.
- Kysymykset koskevat pääosin **tämänpäiväistä käyntiäsi** Luontokeskus Kellokkaassa.
- Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
- Lisätietoja antaa luontokeskuksen henkilökunta
- Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan viisi kirja – tai esine-palkintoa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- Pallas-Yllästunturin kansallispuisto
- Ylläs
- Levi
- Olos
- Pallas
- Kilpisjärvi-Käsivarsi
- Pohjois-Ruotsi
- Pohjois-Norja
- Tornio-Muonionjoki
- Äkäš-Kuerjoki
- Kolari
- Muonio
- Kittilä
- 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
- 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 yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna) joista

alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (jos kaikki lähes saman _____

ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä? _____

_____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Luontokeskus Kellokkaassa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

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

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

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

Laadun arviointi asteikolla 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinkertainen, 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"/>
tiedonsaanti retkeilystä				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, yritys lupa tms)				<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"/>
ryhmäopastus				<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"/>
AV-esitys (lyhytfilmit)				<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"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)				<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"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen kirjasto				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ulkomuseo (Savottamuseo)				<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"/>
kokouspalvelut				<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"/>
koko perheelle suunnatut palvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
matkailuneuvonta (Ylläksen matkailuinfo)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Metsähallituksen esittely				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus (Galleria -taidenäyttely)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyiden kiinnostavuus (Meän elämää -näyttely)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

jokin muu, mikä? _____



10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Luontokeskus Kellokkaasta tällä käynnilläsi?

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

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

erittäin
todennäköisesti 5 4 3 2 1
epätodennäköisesti

retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokuvateokset, kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
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"/>
saamenkäsityöt	<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"/>
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet	<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"/>
jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Pallas-Yllästunturin kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa?

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

Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

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

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Luontokeskus Kellokkaassa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta
viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Luontokeskus Kellokas tällä matkalla...

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

Matkasi pääkohde/kohteet ovat: _____

14. Mistä sait tietoa Luontokeskus Kellokkaasta? (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

- toisesta luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä
- tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta
- Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)
- muilta www-sivuilta

26. Ovatko aukioloaikamme sopivat?kyllä ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?

- esitteistä tai oppaista (retkeilyopas, ym)
- TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista
- seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta
- alueen yrityksiltä (ohjelmapalvelut, majoitus)
- paikka on minulle entuudestaan tuttu
- muualta, mistä _____

**15a Mitä luontokeskuksessa vierailusta jäi
päälimmäisenä mieleesi?**

**15b Mitä luontokeskuksen näyttelystä jäi
päälimmäisenä mieleesi?**

**16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-
kuntasi?**

[_ _ _ _] _____

17. Sukupuoli ? 1 mies 2 nainen**18. Syntymävuosi?** [_ _ _ _]**19. Ammatillinen koulutus?** (merkitse korkein taso)

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

21. Matkan jälkeen...

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

erittäin todennäköisesti 5 4 3 2 1 erittäin epätodennäköisesti

tuletko uudelleen kohteelle? suositteletko kohdetta muille? **27. Kuinka paljon käytit tai
aiot käyttää rahaa erilaisiin
ostoksiin
palvelupisteessämme?**en käyttänyt käytin / aion käyttää
rahaa _____ €**19. Ammatillinen koulutus?** (merkitse korkein taso)

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

20. Muut Metsähallituksen palvelupisteet

Tiedätkö muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä? Kirjoita nimet, jotka tiedät:

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän

ISSN 1235-8983
ISBN (pdf)

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:

www.metsa.fi/julkaisut

Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja
B 000

Luontokeskus Tunturi-Lapin faktorianalyysi palveluiden tarjonnasta ja tiedonsaannista

Component Matrix^{a,b}

	Component			
	1	2	3	4
Tiedon saanti palveluista etukäteen	0,574	-0,145	0,457	-0,057
Elämysten tarjoaminen	0,732	-0,17	-0,21	0,126
Perille löytäminen	0,633	-0,231	0,306	0,13
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	0,593	-0,333	-0,005	-0,339
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	0,575	-0,22	-0,033	-0,469
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	0,665	-0,315	0,164	-0,108
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	0,678	-0,18	-0,035	0,378
Ennakko-odotuksieni täytyminen	0,701	-0,265	-0,134	0,055
Tiedonsaanti luonnosta	0,395	0,543	-0,468	-0,278
Tiedonsaanti retkeilystä	0,39	0,682	-0,214	-0,25
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	0,394	0,682	0,196	-0,172
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	0,458	0,232	-0,29	0,489
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu	0,224	0,639	0,451	-0,001
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	0,445	0,292	-0,231	0,291
Ryhmäopastus	0,126	0,522	0,414	0,225

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. Tutkimuksen nimi = Tunturi-Lapin luontokeskus/Skierrin
Asiakaspalvelututkimus 2010

b. 4 components extracted.

Luontokeskus Kellokkaan faktorianalyysi palveluiden tarjonnasta ja tiedonsaannista

Component Matrix^{a,b}

	Component		
	1	2	3
Tiedon saanti palveluista etukäteen	0,634	-0,021	0,227
Elämysten tarjoaminen	0,744	-0,133	-0,100
Perille löytäminen	0,575	-0,181	-0,044
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	0,610	-0,239	0,043
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	0,659	-0,302	-0,070
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	0,737	-0,156	0,008
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	0,692	-0,012	0,229
Ennako-odotuksieni täyttyminen	0,775	-0,142	0,052
Tiedon saanti luonnonsta	0,388	0,485	-0,608
Tiedonsaanti retkeilystä	0,324	0,572	-0,604
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	0,124	0,712	-0,125
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	0,337	0,32	0,146
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu	0,045	0,733	0,398
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	0,316	0,43	0,349
Ryhmäopastus	0,100	0,568	0,396

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. Tutkimuksen nimi = Luontokeskus Kellokas asiakastutkimus 2011

b. 3 components extracted.

Luontokeskus Pallastunturin faktorianalyysi palveluiden tarjonnasta ja tiedonsaannista

Component Matrix^{a,b}

	Component			
	1	2	3	4
Tiedon saanti palveluista etukäteen	0,693	-0,105	0,009	0,169
Elämysten tarjoaminen	0,682	-0,06	-0,03	-0,179
Perille löytäminen	0,578	-0,186	-0,004	0,33
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	0,683	-0,192	0,028	0,166
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	0,596	-0,089	-0,027	0,129
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	0,743	-0,211	0,042	0,086
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	0,625	-0,066	0,285	-0,376
Ennako-odotuksieni täytyminen	0,790	-0,070	0,023	-0,114
Tiedonsaanti luonnosta	0,318	0,470	-0,608	0,14
Tiedonsaanti retkeilystä	0,211	0,592	-0,519	0,051
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	0,020	0,757	0,228	0,303
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	0,280	0,479	-0,048	-0,326
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu	0,101	0,722	0,378	0,327
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	0,193	0,492	-0,086	-0,548
Ryhmäopastus	0,144	0,464	0,525	-0,084

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. Tutkimuksen nimi = Pallastunturin luontokeskuksen asiakastutkimus 2012

b. 4 components extracted.