

KALA-JARIISTARAPORTTEJA nro 52

*Reija Koistinen
Tiina Wéman*

Vesiviljelyn asiakaskysely

Helsinki 1996



RIISTAN- JA KALANTUTKIMUS

Vesiviljelyn asiakaskysely*Tiivistelmä*

Kysely suoritettiin postitse, se lähetettiin vesiviljelyn asiakasrekisteritietojen perusteella 297 asiakkaalle. Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden (poikaslaitokset, ruokakalalaitokset, kalastusalueet, kalastuskunnat, muut organisaatiot) tyytyväisyyttä ja kokemuksia RKTL:n vesiviljelytuotteista, myyntipisteiden toiminnasta, asiakaspalvelusta, tiedottamisesta, oheispalveluista ja muusta yhteistoiminnasta.

Vesiviljelytuotteissa vastaajat pitivät tärkeimpänä sitä, että RKTL toimittaa korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvavia) tuotteita. Vastaajista 81 % koki saaneensa RKTL:lta korkealaatuisia tuotteita. Lähes kaksi kolmannesta asiakkaista koki RKTL:n tuotevalikoiman riittävän laajaksi. Varsin monet toivoivat kuitenkin poikasten kuoriutumisasajankohdan täsmäämistä asiakkaan viljelyrytmiin sopivaksi.

Tärkein syy, jonka vuoksi vastaajat ilmoittivat ostavansa tuotteita RKTL:lta oli tuotteen viljelytaustan tunnettuus. Asiakkaat pitivät ostopäätöstä tehdessään tärkeänä valintaperusteena myös sitä, että RKTL:n kalatautilanne on tunnettu ja osaa tuotteista ei ole saatavissa yksityisistä kalanviljelylaitoksista.

Myyntipisteiden toiminnan ja ostamisen helppouden osalta tärkeimpinä seikkoina pidettiin, että ostaminen RKTL:lta on nopeaa ja vaivatonta, hintataso on kohtuullinen ja asiakaspalvelu on hyvin hoidettu. Noin 70 % asiakkaista oli sitä mieltä, että RKTL:n myyntipisteet olivat asiakkaan kannalta sopivalla paikalla, ostaminen oli nopeaa ja vaivatonta, sekä myyntipisteiden asiakaspalvelu hyvin hoidettu. Asiakkaista noin puolet oli sitä mieltä, ettei RKTL ollut tiedottanut tuotteiden saatavuudesta riittävästi. Samoin yli puolet vastaajista koki, ettei RKTL ollut pitänyt heihin säännöllistä yhteyttä. Oheispalvelujen kohdalla asiakkaat kokivat tärkeimmäksi lajikohtaisen viljelyneuvonnan.

*Asiasanat***Vesiviljelytuotteet, asiakastyytyväisyys, RKTL***Jakelu*

Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos
Vesiviljelyn tulosityksikkö
PL 202
00151 Helsinki
Puh. (90) 228 811 Fax (90) 631 513

Kustantaja

Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos
Vesiviljelyn tulosityksikkö

SISÄLLYSLUETTELO

Sivu

SAATESANAT	1
TUTKIMUKSESSA KÄYTETTYJEN TERMIEN SELITYKSET	2
1. JOHDANTO	3
1.1. Tutkimuksen toimeksiantaja ja tekijät	3
1.2. Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet	3
2. KUVAUS TUTKIMUKSEN SUORITTAMISESTA	3
2.1. Tutkimusmenetelmä	3
2.2. Otantamenetelmä ja otoksen rakenne	3
2.3. Kenttätyö	3
2.4. Aineiston käsittely	4
2.5. Tutkimuksen aikataulu	4
3. TULOKSET	4
3.1. Ohjeita tulosten lukemiseen	4
3.2. Vastaajien taustatiedot	4
3.3. Vesiviljelytuotteet	5
3.3.1. Vastaajien mielipiteet vesiviljelytuotteiden osalta	5
3.3.2. Vastaajien kokemukset vesiviljelytuotteiden saataavuudesta ja laadusta	8
3.3.3. Vastaajien mielipiteet, mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa tuotevalikoimaansa	11
3.3.4. Vastaajien mielipiteet vesiviljelytuotteiden kehityksestä	11
3.3.5. Vastaajien mielipiteet RKTL:n toiminnasta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana	14
3.3.6. Syyt, joiden vuoksi vastaajat olivat ostaneet tuotteita RKTL:lta	14
3.4. Myyntipisteet ja ostamisen helppous	15
3.4.1. Vastaajien mielipiteet myyntipisteiden toiminnan ja ostamisen helppouden osalta	15
3.4.2. Vastaajien kokemukset myyntipisteiden toiminnan ja ostamisen helppouden osalta	18
3.4.3. Vastaajien mielipiteet myyntipisteiden toiminnan kehittymisestä	19
3.5. Asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta	20
3.5.1. Vastaajien mielipiteet asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan osalta	20
3.5.2. Vastaajien kokemukset RKTL:n asiakaspalvelusta, tiedottamisesta ja muusta yhteistoiminnasta	22
3.5.3. Vastaajien mielipiteet RKTL:n asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan kehittymisestä	28
3.6. Oheispalvelut	29
3.6.1. Vastaajien mielipiteet RKTL:n oheispalvelujen tarjonnasta	29
3.6.2. Vastaajien kokemukset RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan riittävydestä	34
3.6.3. Vastaajien mielipiteet RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan kehittymisestä	41
4. YHTEENVETO	43
LIITTEET	45

VESIVILJELYN ASIAKASKYSELY - SAATESANAT

Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitokselta edellytetään tulorahoituksella katettavan jatkuvasti kasvava osuus toiminnan rahoitustarpeesta. Tämä mm. edellyttää toiminnan painottumista asiakaslähtöisyyteen. Vesiviljelyn osalta se merkitsee sitä, että tuotteille - olivatpa nämä "perinteisiä" eläviä tuotteita kuten mätää ja poikasia tai palveluja, asiantuntemusta tai kehitettyä uutta viljelyteknologiaa - on oltava näitä haluava ja tarvitseva asiakas. Asiakkaiden tarpeiden on yhä enenevässä määrin ohjattava toimintaamme. Tavoitteena on oltava tyytyväinen asiakas, sillä tutkimusten mukaan hän kertoo myönteisestä käsityksestään keskimäärin kolmelle henkilölle tyytymättömän asiakkaan sen sijaan kertoessa kielteisestä kokemuksestaan keskimäärin 11 henkilölle.

On myös tärkeätä luoda ja kehittää pysyviä asiakassuhteita, sillä uusien asiakkaiden hankkiminen on noin 10 kertaa kalliimpaa kuin kanta-asiakassuhteiden ylläpitäminen. Asiakastyytyväisyyden ylläpitämisen tärkeyttä osoittaa, että on todettu tarvittavan jopa 27-kertainen markkinointipanos menetetyin asiakkaan takainsaamiseksi verrattuna asiakkaan pitämiseksi tarvittavaan panokseen.

Ei kuitenkaan riitä, että asiakas on tyytyväinen. Asiakkaasta olisi lisäksi tehtävä vesiviljelyn ja laajemmin koko RKTL:n puolestapuhuja. Jotta tähän pääsisimme, meidän olisi tunnettava erilaisten asiakkaiden tarpeet ja toiveet, mutta myös heidän käsityksensä tuotteistamme mm. niiden laadusta ja tuotevalikoimasta sekä palvelusta.

Tässä tutkimuksessa on ensimmäisen kerran laajemmin selvitetty vesiviljelyn asiakkaiden tyytyväisyyttä toimintaamme ja samalla kartoitettu asiakkaiden kokemuksia ja odotuksia. Työn ovat asiantuntemuksella tehneet Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun markkinoinnin opiskelijat Reija Koistinen ja Tiina Wéman, josta heille parhaat kiitokset. Selvitystä tullaan käyttämään toimintamme kehittämiseen. Tarkoituksena on jatkossa säännöllisesti tehdä eri asiakasryhmille kyselyjä tuotteistamme ja palvelujemme kehittämiseksi asiakkaiden toivomusten mukaan.

Kai Westman
Vesiviljelyjohtaja

TUTKIMUKSESSA KÄYTETTYJEN TERMIEN SELITYKSET

Tutkimusmenetelmä	Menetelmä, jolla tutkimus suoritetaan, esim. tämä tutkimus suoritettiin postikyselyinä
Avoin kysymys	Vastausvaihtoehtoja ei ole annettu valmiiksi vastaajille
Suljettu kysymys	Vastausvaihtoehdot ovat valmiina
Perusjoukko	Ryhmä, josta tutkimus tehdään
Otos	Perusjoukosta valittu joukko, joka kuvaa perusjoukkoa
Kenttätyö	Varsinainen tietojen keruu tutkimusta varten
Pato-ohjelma	Tilastollinen tietojenkäsittelyohjelma
Ristiintaulukointi	Tutkitaan jonkun tekijän vaikutusta toiseen, esim. tässä tutkimuksessa vastaajan edustaman yrityksen/tahon vaikutus hänen mielipiteeseensä, kuinka tärkeää on, että RKTL toimittaa korkealaatuisia tuotteita
Histogrammi	Tiedon yhdenlainen tilastollinen esittäminen, esim. taulukkona tai graafisena kuviona
Taustatiedot	Vastaajien tietoja, esim. tässä tutkimuksessa vastaajan edustama yritys/taho
Tilastollisesti merkittävä	Tulos on tilastollisesti merkittävä silloin, kun otoksesta johtuva satunnaisvaihtelu ei selitä saatua tulosta

1. JOHDANTO

1.1. Tutkimuksen toimeksiantaja ja tekijät

Toimeksiantaja tutkimukselle oli Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitos (RKTL), Vesiviljelyn tulosyksikkö. Tutkimuksen tekijöinä olivat Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun markkinoinnin opiskelijat Reija Koistinen ja Tiina Wéman.

1.2. Tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoitteet

Vesiviljelyn asiakaskyselyn tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitoksen ja erityisesti sen Vesiviljelyn tulosyksikön toimintaan. Selvityksemme kohteina olivat vastaajien tyytyväisyys sekä kokemukset ja odotukset RKTL:n vesiviljelytuotteisiin; myyntipisteiden toimintaan ja ostamisen helppouteen; asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja muuhun yhteistoimintaan sekä oheispalveluihin.

2. KUVAUS TUTKIMUKSEN SUORITTAMISESTA

2.1. Tutkimusmenetelmä

Suoritimme tutkimuksen postikyselyinä. Tutkimuksessa käyttämämme kysymyslomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä. Suunnittelimme kysymyslomakkeen Vesiviljelyn tulosyksikön toivomusten ja ohjeiden perusteella. Kysymyslomake on liitteenä (s. 55-59).

2.2. Otantamenetelmä ja otoksen rakenne

Tutkimuksen perusjoukkona olivat kaikki RKTL:n asiakasrekisterissä olevat sisämaan poikaslaitokset, ruokakalankasvatuslaitokset, luonnonravintolammikkolaitokset, kalastusalueet, kalastuskunnat ja muut organisaatiot. Otokseen mukaan otetut asiakkaat valitsi yhteyshenkilömme Ilkka Rissanen Tervon toimipaikasta, koska meillä ei ollut tarvittavaa tietoa asiakasrakenteesta. Otoksen koko oli 297 asiakasta.

2.3. Kenttätyö

Postikyselyssä oli kaksi kontaktaa: ensimmäisellä kerralla (10.7.1995) lähetimme kysymyslomakkeen koko otosryhmälle ja toisella kerralla (27.7.1995) niille, jotka eivät reagoineet ensimmäiseen kyselyyn. Vastauksia saimme yhteensä 158 kpl 17.8.1995 mennessä eli vastausprosentti oli 53 %.

2.4. Aineiston käsittely

Saamistamme vastauksista keräsimme avointen kysymysten vastaukset yhteen luetteloksi. Suljetut kysymykset syötimme tietokoneen Pato-ohjelmaan. Tietojen Atk-käsittelyyn kuului myös histogrammien, ristiintaulukoiden ja keskiarvojen muodostaminen. Ristiintaulukoimme kaikki vastaukset ja vastaajien taustatiedot keskenään ja niistä otimme tilastollisesti merkittävät tulokset tarkempaan tulkintaan.

2.5. Tutkimuksen aikataulu

- 10.7.1995 kysymyslomakkeiden postitus koko otokselle
- 27.7.1995 kysymyslomakkeiden postitus vastaamatta jättäneille asiakkaille
- 17.8.1995 tietokoneajojen aloittaminen (histogrammit, ristiintaulukoinnit ja keskiarvot)
- 30.9.1995 tutkimusraportti valmis

3. TULOKSET

3.1. Ohjeita tulosten lukemiseen

Taulukoissa, joissa vertailimme taustatekijöistä tietyssä toimipaikassa asioimisen vaikutusta johonkin tulokseen, on näkyvillä vain prosentit tilan puutteen vuoksi. Täydelliset taulukot, joissa on näkyvillä myös vastausten lukumäärät, ovat liitteissä (s. 51-54). Kaikilla vastaajien taustatekijöillä ei ollut tilastollisesti merkittävää vaikutusta vastauksiin, mutta emme maininneet niitä erikseen. Tilastollisesti merkittävistä tuloksista teimme taulukot ja analysoimme tulokset.

Tulokset käsitelimme siten, että ensiksi analysoimme kunkin kohdan kaikkien vastaajien vastaukset yleisesti. Seuraavaksi tarkastelimme vastaajien eri taustatietojen vaikutusta heidän antamiinsa vastauksiin.

3.2. Vastaajien taustatiedot

Vastaajissa oli eniten (48 %) **luonnonravintolammikkolaitoksia**. Toiseksi suurin vastaajaryhmä (16 %) olivat poikaslaitokset ja kolmanneksi suurin (12 %) kalastusalueet.

Yritys / taho	Lukumäärä	Prosentit (%)
Luonnonravintolammikkolaitos	90	47,9
Poikaslaitos	30	16,0
Kalastusalue	22	11,7
Kalastuskunta	21	11,2
Ruokakalankasvatuslaitos	13	6,9
Muu organisaatio	12	6,4
Yhteensä	188	100,0

Taulukko 1. Vastaajat yrityksittäin/tahoittain

Vastaajista suurin osa (70 %) oli asioinut RKTL:n toimipaikkojen kanssa 1 - 5 kertaa vuodessa. 5 - 10 kertaa vuodessa asioineita oli 19 % ja yli kymmenen kertaa asioineita 12 %.

Asiointikerrat vuodessa	Lukumäärä	Prosentit (%)
1 - 5 kertaa	105	69,5
5 - 10 kertaa	28	18,5
yli 10 kertaa	18	12,0
Yhteensä	151	100,0

Taulukko 2. Vastaajien jakautuminen asiointikertojen mukaan

Kysyessämme minkä toimipaikan kanssa vastaajat pääsääntöisesti asioivat, eniten mainintoja saivat **Saimaan kalantutkimus ja vesiviljely** (29 %), **Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely** (20 %) ja **Porlan kalanviljelylaitos** (13 %). Vastaajista kukaan ei ilmoittanut asioineensa pääsääntöisesti Sarmijärven tai Tomionjoen kalanviljelylaitoksen kanssa.

Toimipaikat	Lukumäärä	Prosentit (%)
Saimaan kalantutkimus ja vesiviljely	38	29,0
Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely	26	19,9
Porlan kalanviljelylaitos	17	13,0
Evon kalantutkimus ja vesiviljely	13	9,9
Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely	13	9,9
Kuusamon kalanviljelylaitos	7	5,3
Muonion kalanviljelylaitos	5	3,8
Kainuun kalantutkimus ja vesiviljely	4	3,0
Simon kalanviljelylaitos	3	2,3
Inarin kalanviljelylaitos	2	1,5
Rymättylän kalantutkimusasema	1	0,8
Lautiosaaren kalanviljelylaitos	1	0,8
Tervon kalantutkimus ja vesiviljely	1	0,8
Yhteensä	131	100

Taulukko 3. Vastaajien jakautuminen toimipaikoissa asioimisen mukaan

3.3. Vesiviljelytuotteet (mäti, laitospoikaset, luonnonravintopoikaset, ravun mäti ja poikaset)

3.3.1. Vastaajien mielipiteet vesiviljelytuotteiden osalta

Suurimmalle osalle (79 %) vastaajista oli tärkeää, että **RKTL toimittaa korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvavia) tuotteita**. Enemmistö vastaajista (n. 80 %) ilmoitti pitävänsä tärkeänä tai melko tärkeänä, että **RKTL panostaa tuotteiden geneettiseen laatuun, kehittää tuotteitaan jatkuvasti ja on edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä**. Sen sijaan kysymyksessä, kuinka tärkeää on, että **RKTL tarjoaa laajan valikoiman tuotteita**, oli enemmän hajontaa. Mielipiteet ko. asian tärkeydestä vaihtelivat vähän merkityksellistä ja hyvin tärkeän välillä. Kohta "RKTL toimittaa korkealaatuisia tuotteita" sai keskiarvokseen 4,6 eli sitä pidettiin ao. kohdista tärkeimpänä. Sitä vastoin kohdan "RKTL tarjoaa laajan valikoiman tuotteita" keskiarvo oli 3,7 eli sitä pidettiin ao. kohdista vähiten tärkeänä.

Kuinka tärkeää on, että RKTL	Asteikko												
	1		2		3		4		5		Yhteensä		
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	ka
toimittaa kork. laat. tuotteita	3	2,0	4	2,6	8	5,2	17	11,0	122	79,2	154	100	4,6
panostaa tuotteiden gen. laat.	3	2,2	3	2,2	18	13,4	32	23,9	78	58,2	134	100	4,3
tarjoaa laajan valik. tuotteita	7	5,2	7	5,2	42	30,9	39	28,7	41	30,2	136	100	3,7
kehittää tuotteitaan jatkuvasti	4	2,9	3	2,1	20	14,3	35	25,0	78	55,7	140	100	4,3
on ed.kävijä vesivilj. tuott. keh.	6	4,1	4	2,7	20	13,7	31	21,2	85	58,2	146	100	4,3

Taulukko 4. RKTL:n toiminnan tärkeys vastaajille vesiviljelytuotteiden osalta

Ensimmäiseksi tarkastelimme vastaajien edustamien yritysten/tahojen vaikutusta vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL kehittää tuotteitaan jatkuvasti. Poikaslaitosten, ruokakalankasvatustilastosten ja luonnonravintolammikkolaitosten vastaukset jakaantuivat melko tärkeän ja tärkeän välillä. Kalastusalueet ja -kunnat sekä muut organisaatiot puolestaan pitivät selvästi asiaa tärkeänä.

Kuinka tärkeää on, että RKTL keh. tuott. jatk.	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv .l.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	1	3,3	0	0,0	4	5,2	1	4,8	0	0,0	0	0,0
2=ei kovin tärkeää	0	0,0	2	16,7	1	1,3	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3=hieman merkitystä	5	16,7	1	8,3	12	15,6	2	9,5	2	11,1	1	9,1
4=melko tärkeää	9	30,0	5	41,7	22	28,6	3	14,3	3	16,7	0	0,0
5=tärkeää	15	50,0	4	33,3	38	49,4	15	71,4	13	72,2	10	90,9
Yhteensä	30	100	12	100	77	100	21	100	18	100	11	100

Taulukko 5. RKTL:n tuotteiden jatkuvan kehittämisen tärkeys vastaajille yrityksen/tahon mukaan

Seuraava tarkastelumme kohde oli vastaajien tietyssä toimipaikassa asioimisen vaikutus heidän mielipiteisiinsä, kuinka tärkeää on, että RKTL toimittaa korkealaatuisia tuotteita. Tähän kysymykseen saimme eniten vastauksia Saimaan ja Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen sekä Lohjan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineilta vastaajilta, koska kyseisten toimipaikkojen kanssa asioineita oli enemmän kuin muiden toimipaikkojen kanssa asioineita vastaajia. Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan kanssa asioineet pitivät ko. asiaa melko tärkeänä tai tärkeänä. Toimipaikoista Saimaan, Laukaan ja Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen sekä Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineet vastaajat pitivät em. asiaa tärkeänä. Muiden toimipaikkojen kanssa asioineita vastaajia oli määrällisesti niin vähän, että heidän vastauksiaan emme voineet painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL toimittaa korkealaat. tuotteita	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	0,0	0,0	3,9	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	0,0	0,0	25,0	0,0	5,9	0,0	100	2,7	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	0,0	0,0	0,0	3,9	5,9	0,0	0,0	2,7	16,7	15,4	100	0,0	0,0
4=melko tärkeää	30,8	50,0	0,0	15,4	5,9	20,0	0,0	8,1	16,7	0,0	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	69,2	50,0	75,0	76,9	82,4	80,0	0,0	86,5	66,7	76,9	0,0	100	100
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 6. RKTL:n korkealaatuisten tuotteiden toimittamisen tärkeys vastaajille riippuen siitä, missä toimipaikoissa vastaajat olivat pääsääntöisesti asioineet

Kysyessämme **kuinka tärkeää on, että RKTL panostaa tuotteiden geneettiseen laatuun, Evon, Laukaan ja Saimaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen** kanssa asioineet vastaajat pitivät tätä asiaa melko tärkeänä tai tärkeänä. **Porlan kalanviljelylaitoksen ja Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan** kanssa asioineiden vastaajien mielipiteet em. asiassa vaihtelivat siten, että noin kolmasosalle vastaajista asialla oli hieman merkitystä ja noin puolelle asia oli tärkeä. Muiden kuin edellä mainittujen toimipaikkojen kanssa asioineiden vastaajien lukumäärä oli niin vähäinen, ettei heidän vastauksiaan emme voineet painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL panostaa tuotteiden gen. laat.	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	50,0	0,0	5,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	0,0	0,0	0,0	5,0	6,7	0,0	0,0	0,0	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	8,3	0,0	0,0	0,0	33,3	25,0	100	5,9	0,0	33,3	0,0	0,0	0,0
4=melko tärkeää	50,0	0,0	75,0	30,0	20,0	25,0	0,0	29,4	0,0	0,0	100	0,0	0,0
5=tärkeää	41,7	50,0	25,0	60,0	40,0	50,0	0,0	64,7	100	58,3	0,0	100	100
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 7. RKTL:n tuotteiden geneettiseen laatuun panostamisen tärkeys vastaajille riippuen siitä, missä toimipaikoissa vastaajat olivat asioineet

Kohdassa, **kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa laajan valikoiman tuotteita**, vastaukset hajaantuivat selvästi. **Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan** kanssa asioineet pitivät ko. seikkaa hieman merkityksellisenä tai melko tärkeänä. **Laukaan ja Saimaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen** kanssa asioineiden vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä. Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista hieman yli puolet pitivät tätä asiaa vain hieman merkityksellisenä. **Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan** kanssa asioineiden mielipiteet ko. asiasta eivät hajaantuneet kovin selvästi, vaan suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että asia oli melko tärkeä tai tärkeä. Muiden kuin edellä mainittujen toimipaikkojen kanssa asioineiden vastaajien lukumäärä oli niin vähäinen, ettei heidän vastauksiaan emme voineet painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa laajan valik. tuotteita	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	50,0	0,0	15,8	0,0	20,0	0,0	0,0	20,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	0,0	0,0	25,0	5,3	6,7	0,0	100	2,9	0,0	16,7	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	53,9	0,0	25,0	36,8	53,3	20,0	0,0	28,6	20,0	8,3	100	33,3	0,0
4=melko tärkeää	30,8	50,0	50,0	21,1	13,3	40,0	0,0	31,4	20,0	41,7	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	15,4	0,0	0,0	21,1	26,7	20,0	0,0	37,1	40,0	33,3	0,0	66,7	100
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 8. RKTL:n tuotteiden laajan valikoiman tarjoamisen tärkeys vastaajille riippuen siitä, missä toimipaikoissa vastaajat olivat asioineet

Lähes 70 % vastaajista, jotka olivat asioineet **Saimaan ja Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen** kanssa, piti tärkeänä, että RKTL on edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä. Evon ja Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen sekä Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineiden vastaukset hajaantuivat hieman enemmän. Näiden toimipaikkojen kanssa asioineista vastaajista n. 40 % piti ko. asiaa tärkeänä. Evon ja Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen kanssa asioineista hieman yli 30 % piti asiaa melko tärkeänä. Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineiden vastaukset hajaantuivat siten, että neljännes vastaajista piti asiaa vain hieman merkityksellisenä. Muiden toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia on niin vähän, että emme voi niitä painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL on ed.kävijä vesivilj.tuott.kehitt.	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	8,3	50,0	0,0	9,1	6,3	0,0	0,0	2,6	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	0,0	50,0	0,0	0,0	12,5	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	16,7	0,0	0,0	9,1	25,0	0,0	0,0	7,9	0,0	23,1	100	0,0	0,0
4=melko tärkeää	33,3	0,0	25,0	36,4	18,8	0,0	100	21,1	20,0	7,7	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	41,7	0,0	75,0	45,5	37,5	100	0,0	68,4	80,0	69,2	0,0	100	100
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 9. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL on edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä

3.3.2. Vastaajien kokemukset vesiviljelytuotteiden saatavuudesta ja laadusta

Kysyessämme olivatko vastaajat saaneet RKTL:lta korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvia) tuotteita, enemmistö (81 %) vastasi myöntävästi. RKTL:lta geneettiseltä laadultaan hyviä tuotteita ilmoitti saaneensa vain noin puolet (52 %) vastaajista. Vastaajia, jotka eivät osanneet ilmoittaa kantaansa em. kysymykseen oli myös melko runsaasti (42 %). Kun kysyimme, olivatko vastaajat saaneet RKTL:lta tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita, lähes 2/3 vastaajista antoi myöntävän vastauksen. Runsas viidesosa vastaajista ilmoitti, ettei ollut saanut RKTL:lta tarpeeksi laajaa valikoimaa tuotteita.

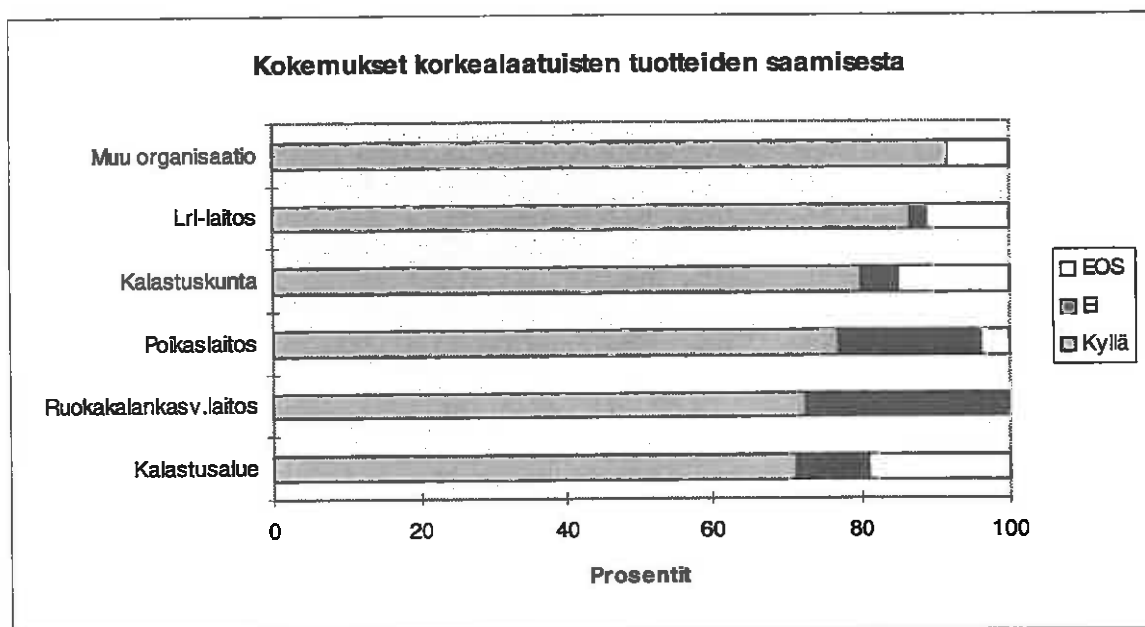
Ovatko vastaajat mielestään saaneet RKTL:lta	Asteikko							
	Kyllä		Ei		Ei osaa sanoa		Yhteensä	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
korkealaat. tuotteita	116	80,6	9	6,3	19	13,2	144	100,0
geneett. laad. hyviä tuott.	68	52,0	8	6,1	55	42,0	131	100,0
tarpeeksi laajan valik. tuott.	88	62,9	30	21,4	22	15,7	140	100,0

Taulukko 10. Vastaajien kokemukset RKTL:n vesiviljelytuotteiden saatavuudesta ja laadusta

Seuraavaksi selvitimme, oliko sillä mitä yritystä/tahoa vastaaja edusti, vaikutusta siihen, kokiko hän saaneensa RKTL:lta korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvavia) tuotteita. Kaikista vastaajista enemmistö (yli 70 %) ilmoitti saaneensa RKTL:lta korkealaatuisia tuotteita huolimatta siitä, mitä yritystä/tahoa vastaajat edustivat. Osa poikaslaitoksista (19 %) ja ruokakalankasvatuslaitoksista (27 %) vastasi kieltävästi ko. kohtaan. Osa kalastusalueista (19 %) ja -kunnista (15 %) ei osannut sanoa, olivatko he saaneet RKTL:lta korkealaatuisia tuotteita.

Ovatko vastaajat saaneet RKTL:lta korkealaatuisia tuotteita	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv. l.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	20	76,9	8	72,7	71	86,6	15	71,4	16	80,0	11	91,7
Ei	5	19,2	3	27,3	2	2,4	2	9,5	1	5,0	0	0,0
Ei osaa sanoa	1	3,9	0	0,0	9	11,0	4	19,1	3	15,0	1	8,3
Yhteensä	26	100	11	100	82	100	21	100	20	100	12	100

Taulukko 11. Yrityksen/tahon vaikutus siihen, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa korkealaatuisia tuotteita RKTL:lta



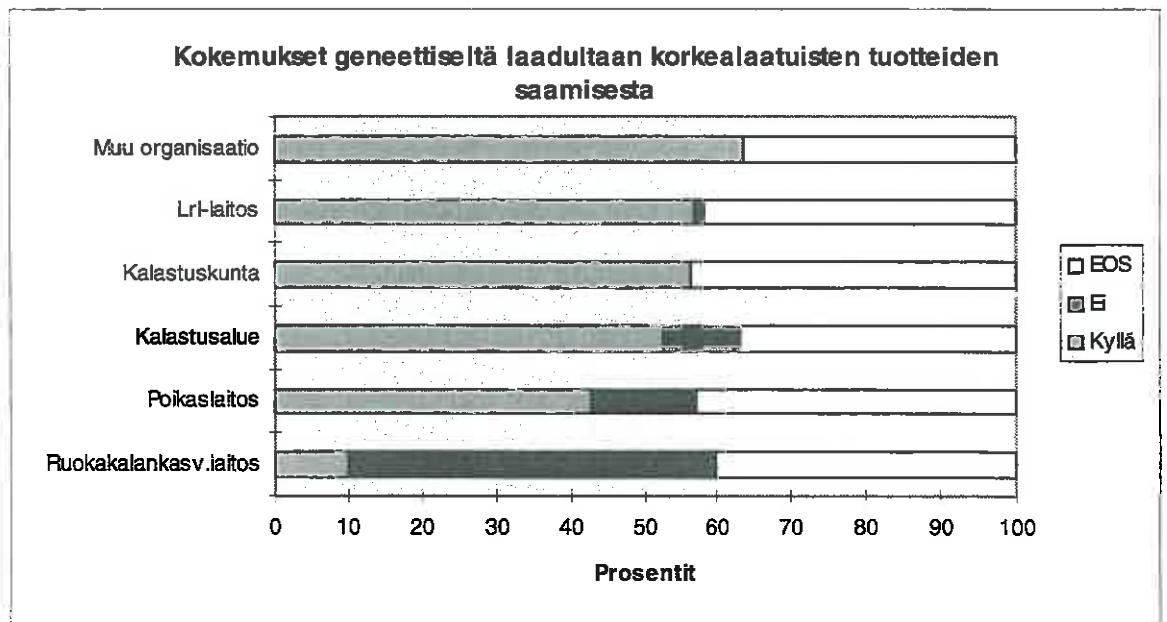
Kuvio 1. Yrityksen/tahon vaikutus siihen, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa korkealaatuisia tuotteita RKTL:lta

Kun selvitimme, vaikuttivatko vastaajien edustamat yritykset/tahot siihen, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa RKTL:lta geneettiseltä laadultaan hyviä tuotteita, vastaukset jakaantuivat selvästi. Poikaslaitoksista 43 % koki saaneensa RKTL:lta geneettiseltä laadultaan korkealaatuisia tuotteita. Luonnonravintolammikkolaitoksista, kalastusalueista ja -kunnista hieman yli puolet vastasi myöntävästi ko. asiaan. Poikaslaitoksista, luonnonravintolammikkolaitoksista ja kalastuskunnista huomattava osa (n. 40 %) ei osannut sanoa, olivatko he saaneet RKTL:lta geneettiseltä laadultaan hyviä tuotteita.

Ruokakalankasvatustilustien edustajista puolet koki, ettei ollut saanut RKTL:lta geneettiseltä laadultaan korkealaatuisia tuotteita ja 40 % vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa. Muiden organisaatioiden edustajista 64 % vastasi myöntävästi kysymykseemme, onko RKTL:lta saanut geneettiseltä laadultaan korkealaatuisia tuotteita.

Ovatko vastaajat saaneet RKTL:lta geneett. laad. kork.laatt. tuott.	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv J.		Lrl-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	12	42,9	1	10,0	42	56,8	10	52,6	9	56,3	7	63,6
Ei	4	14,3	5	50,0	1	1,4	2	10,5	0	0,0	0	0,0
Ei osaa sanoa	12	42,9	4	40,0	31	41,9	7	36,8	7	43,8	4	36,4
Yhteensä	28	100	10	100	74	100	19	100	16	100	11	100

Taulukko 12. Yrityksen/tahon vaikutus siihen, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa geneettiseltä laadultaan korkealaatuisia tuotteita RKTL:lta



Kuvio 2. Yrityksen/tahon vaikutus siihen, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa geneettiseltä laadultaan korkealaatuisia tuotteita RKTL:lta

Seuraavaksi selvitimme, vaikuttiko vastaajien asiointikertojen määrä vuodessa siihen, olivatko he kokeneet saaneensa RKTL:lta tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita. Vastaajista, jotka olivat asioineet RKTL:n toimipaikkojen kanssa 1 - 10 kertaa vuodessa, enemmistö (yli 60 %) koki saaneensa RKTL:lta tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita. Puolet niistä vastaajista, jotka olivat asioineet toimipaikkojen kanssa yli 10 kertaa vuodessa, vastasivat em. kysymyseen myöntävästi. Kuitenkin huomattava osa heistä (44 %) koki, ettei ollut saanut RKTL:lta tarpeeksi laajaa valikoimaa tuotteita.

Ovatko vastaajat saaneet RKTL:lta tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	61	67,0	16	61,5	9	50,0
Ei	13	14,3	7	26,9	8	44,4
Ei osaa sanoa	17	18,7	3	11,5	1	5,6
Yhteensä	91	100	26	100	18	100

Taulukko 13. Asiointikertojen määrän vaikutus siihen, olivatko vastaajat kokeneet saaneensa tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita RKTL:lta

3.3.3. Vastaajien mielipiteet, mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa tuotevalikoimaansa

Vastaajilla, jotka kokivat, että eivät olleet saaneet RKTL:lta tarpeeksi laajaa valikoimaa tuotteita, oli mahdollisuus ilmaista mielipiteensä, mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa valikoimaansa. Lähes kolmannes (31 %) vastaajista toivoi, että RKTL rytmittäisi poikasten kuoriutumisasajankohdan asiakkaiden viljelyrytmiin sopivaksi. Lähes yhtä suuri joukko vastaajia oli sitä mieltä, että RKTL:n tulisi laajentaa luonnonravintolammikkoviljelyn lajivalikoimaansa. Vastaajat, jotka eivät löytäneet mielipidettään vastaavaa kohtaa valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista, saivat kirjoittaa mielipiteensä vapaasti kohtaan "Muuhan, mihin?". Kohtaan vastaukset ovat luettelona liitteissä (s. 45).

Mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa valikoimaansa?	lkm	%
Poikasten kuoriutumisasajankohdan rytmittämiseen viljelyrytmiinne sopivaksi	18	31,6
Lrl-viljelyn lajivalikoiman laajentamiseen (made, karppi jne.)	17	29,8
Muuhun, mihin	10	17,5
Mädin päiväastekertymän rytmittämiseen viljelyrytmiinne sopivaksi	7	12,3
Käännettyjen koiraiden tuottamiseen (xx-maiti)	3	5,3
Triploidin mädin tuottamiseen	2	3,5
Yhteensä	57	100

Taulukko 14. Vastaajien mielipiteet, mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa tuotevalikoimaansa

3.3.4. Vastaajien mielipiteet vesiviljelytuotteiden kehityksestä

Vastaajista runsaasti yli puolet (n. 60 %) oli sitä mieltä, että RKTL oli kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti ja oli edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä. Noin kolmannes vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asiaan.

Onko RKTL vastaajien mielestä	Asteikko							
	Kyllä		Ei		Ei osaa sanoa		Yhteensä	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti	93	62,8	4	2,7	51	34,5	148	100
edelläkävijä vesivilj.tuott. kehitt.	86	58,5	17	11,6	44	29,9	147	100

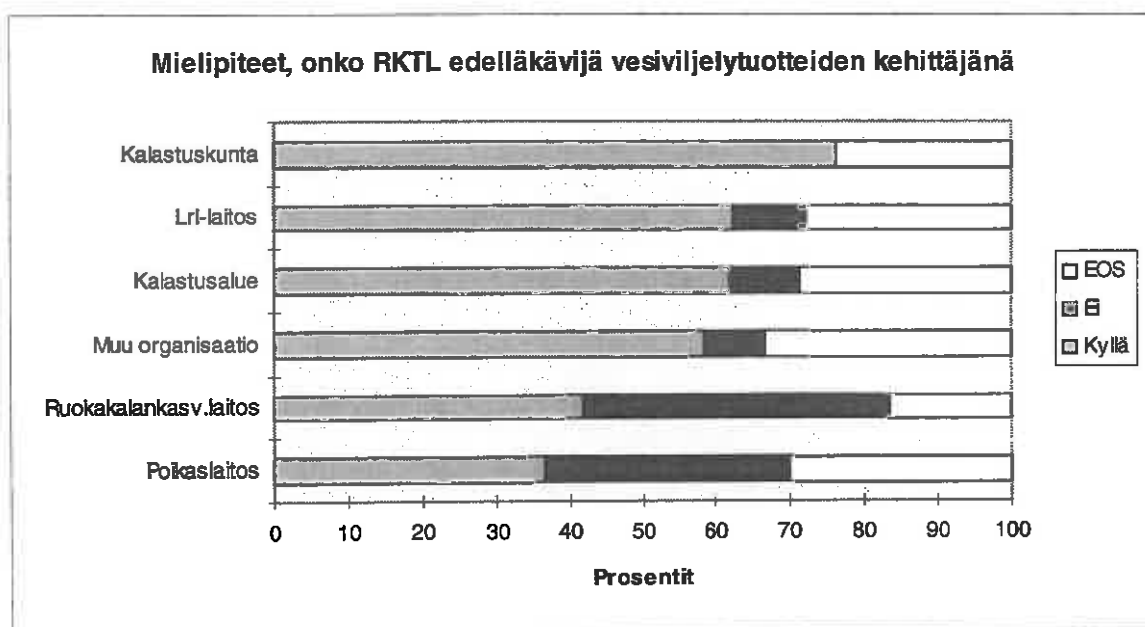
Taulukko 15. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n vesiviljelytuotteiden kehityksestä

Seuraavaksi selvitimme, vaikuttivatko vastaajien edustamat yritykset/tahot heidän mielipiteisiinsä, onko RKTL edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä. Kalastuskunnista selvä enemmistö (76 %) vastasi em. kohtaan myöntävästi. Luonnonravintolammikkolaitoksista ja kalastusalueista runsas puolet (62 %) piti RKTL:ta edelläkävijänä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä. Poikaslaitosten mielipiteet jakaantuivat tasaisesti siten, että laitoksista kolmasosa vastasi em. kohtaan myöntävästi, kolmasosa kieltävästi ja kolmasosa ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Ruokakalankasvatustaloksista 42 % oli sitä mieltä, että RKTL on edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä. Saman verran oli kuitenkin niitä vastaajia, jotka eivät pitäneet RKTL:ta edelläkävijänä em. asiassa. Muiden organisaatioiden edustajista runsas puolet (58 %) piti RKTL:ta edelläkävijänä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja kolmasosa vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Onko RKTL edelläkävijä vesiviljelytuott. kehittäjänä	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv. l.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	11	36,7	5	41,7	51	62,2	13	61,9	16	76,2	7	58,3
Ei	10	33,3	5	41,7	8	9,8	2	9,5	0	0,0	1	8,3
Ei osaa sanoa	9	30,0	2	16,7	23	28,1	6	28,6	5	23,8	4	33,3
Yhteensä	30	100	12	100	82	100	21	100	21	100	12	100

Taulukko 16. Vastaajien mielipiteet yrityksen/tahon mukaan, onko RKTL edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä



Kuvio 3. Vastaajien mielipiteet yrityksen/tahon mukaan, onko RKTL edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä

Kysyessämme onko RKTL kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti, Porlan kalanviljelylaitoksen ja Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan kanssa asioineista runsas puolet (n. 60 %) vastasi myöntävästi. Kuitenkin näiden toimipaikkojen kanssa asioineista n. 40 % ei osannut sanoa kantaansa. Laukaan ja Saimaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen kanssa asioineista vastaajista reilu enemmistö (n. 67 %) oli sitä mieltä, että RKTL on kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti ja hieman alle kolmannes (n. 30 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa. Muiden kuin em. toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia oli niin vähän, ettemme voineet heidän vastauksiaan painottaa.

Onko RKTL kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kyllä	45,5	50,0	50,0	66,7	56,3	80,0	0,0	67,6	85,7	61,5	100	100	0,0
Ei	0,0	50,0	0,0	4,2	0,0	0,0	0,0	0,0	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0
Ei osaa sanoa	54,6	0,0	50,0	29,2	43,8	20,0	100	32,4	0,0	38,5	0,0	0,0	100
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12=Simon KVL ja 13=Tervo

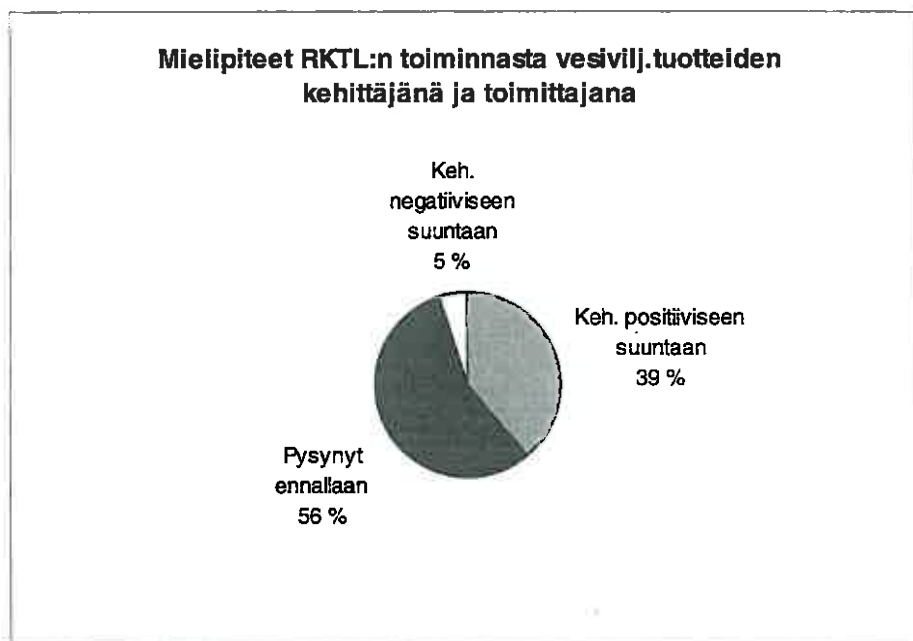
Taulukko 17. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, onko RKTL kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti

3.3.5. Vastaajien mielipiteet RKTL:n toiminnasta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana

Vastaajista yli puolet (56 %) oli sitä mieltä, että RKTL:n toiminta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana oli pysynyt ennallaan. Lähes 40 % vastaajista piti kehitystä positiivisena. Jos vastaajat ilmoittivat kehityksen menneen positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan, he saivat vapaasti kertoa, millä tavalla positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Nämä mielipiteet olemme luetteloneet liitteisiin (s. 46-47).

Onko RKTL:n toiminta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana	lkm	%
	kehittynyt positiiviseen suuntaan	54
pysynyt ennallaan	79	56,4
kehittynyt negatiiviseen suuntaan	7	5,0
Yhteensä	140	100

Taulukko 18. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n toiminnan kehittymisestä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana



Kuvio 4. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n toiminnan kehittymisestä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana

3.3.6. Syyt, joiden vuoksi vastaajat olivat ostaneet tuotteita RKTL:lta

Selvästi tärkein syy, jonka vuoksi vastaajat (39 %) ilmoittivat ostavansa tuotteita RKTL:lta oli se, että **tuote on viljelytaustaltaan tunnettu**. Seuraavaksi tärkeimmät syyt olivat, että **RKTL:n kalatautilanne on tunnettu** ja että **tuotetta ei ole saatavissa yksityisiltä kasvatajilta**. Mikäli vastaajat eivät löytäneet valmiiksi annetuista vastausvaihtoehdoista omaa mielihoidettävää vastaavaa kohtaa, oli heillä mahdollisuus ilmoittaa mielipiteensä avoimeen kohtaan. Nämä vastaukset olemme koonneet luetteloksi liitteisiin (s. 47).

Mikä on tärkein syy, jonka vuoksi tuotteita ostetaan RKTL:lta	Ikkm	%
Tuote on viljelytaustaltaan tunnettu	95	38,5
RKTL:n kalatautilanne on tunnettu	66	26,7
Tuotetta ei ole saatavissa yksityisiltä kasvattajilta	48	19,4
Tuotteen geneettinen laatu on hyvä	25	10,1
Muu syy, mikä	13	5,3
Yhteensä	247	100

Taulukko 19. Tärkeimmiksi mainitut syyt, joiden vuoksi vastaajat olivat ostaneet tuotteita RKTL:lta

3.4. Myyntipisteet ja ostamisen helppous

3.4.1. Vastaajien mielipiteet myyntipisteiden toiminnan ja ostamisen helppouden osalta

Seuraavaksi selvitimme, kuinka tärkeää vastaajille oli RKTL:n toiminnot myyntipisteiden ja ostamisen helppouden osalta. Kohdissa ”RKTL:n myyntipisteet ovat sopivalla paikalla”, ”ostaminen RKTL:lta on nopeaa ja vaivatonta”, ”RKTL:n hintataso on kohtuullinen” ja ”RKTL:n myyntipisteiden asiakaspalvelu on hyvin hoidettu” vastaajien mielipiteet jakaantuivat hieman merkityksellisestä tärkeään kuitenkin siten, että jokaisessa em. kohdassa oli selvästi eniten vastaajia, jotka pitivät asiaa tärkeänä.

Kohdassa ”RKTL:lla on laaja myyntiverkosto” vastaajien mielipiteet jakaantuivat hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä. Tässä kohdassa lähes kolmannes (31 %) oli sitä mieltä, että asia on hieman merkityksellinen. Kohdassa ”RKTL tiedottaa tuotteiden saatavuudesta riittävästi” vastaukset jakaantuivat hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä siten, että jokaisessa kohdassa oli lähes sama määrä vastauksia.

Kohdat ”RKTL:n hintataso on kohtuullinen”, ”ostaminen RKTL:lta on nopeaa ja vaivatonta” ja ”RKTL:n myyntipisteiden asiakaspalvelu on hyvin hoidettu” saivat tässä kysymyksessä korkeimmat keskiarvot (yli 4) eli niitä pidettiin tärkeimpinä asioina RKTL:n toiminnassa myyntipisteiden ja ostamisen helppouden osalta.

Kuinka tärkeää on, että	Asteikko												
	1		2		3		4		5		Yhteensä		
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	ka
RKTL:n myyntipist. ovat sop. paikalla	9	6,4	10	7,1	28	20,0	33	23,6	60	42,9	140	100	3,9
RKTL:lla on laaja myyntiverkosto	18	14,0	20	15,5	40	31,0	26	20,2	25	19,4	129	100	3,2
RKTL tied. tuotteiden saatav. riittävä.	6	4,7	12	9,3	34	26,4	37	28,7	40	31,0	129	100	3,7
ostam. RKTL:lta on nopeaa ja vaivatonta	6	4,4	4	2,9	28	20,4	32	23,4	67	48,9	137	100	4,1
RKTL:n hintataso on kohtuullinen	7	5,0	2	1,4	24	17,3	30	21,6	76	54,7	139	100	4,2
RKTL:n myyntipist. as.palv. on hyvin hoid.	6	4,3	8	5,8	25	18,0	34	24,5	66	47,5	139	100	4,1

1=ei tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 3=hieman merkitystä, 4=melko tärkeää, 5=tärkeää

Taulukko 20. RKTL:n toiminnan tärkeys vastaajille myyntipisteiden ja ostamisen helppouden osalta

Seuraava selvitettävä asiamme oli, vaikuttivatko vastaajien edustamat yritykset/tahot heidän mielipiteisiinsä, kuinka tärkeää on, että RKTL:n toimipisteet ovat yrityksen/tahon kannalta sopivalla paikalla. Poikaslaitosten mielipiteet ko. asiasta jakaantuivat melko tasaisesti ei tärkeästä tärkeään. Luonnonravintolammikkolaitoksista ja kalastuskunnista noin neljännes piti asiaa melko tärkeänä ja noin puolet niistä piti asiaa tärkeänä. Kalastusalueiden edustajien mielipiteet siitä, kuinka tärkeää on, että RKTL:n toimipisteet sijaitsevat yrityksen kannalta sopivalla paikalla, vaihtelivat hieman merkityksellisestä tärkeään.

Muiden organisaatioiden edustajat pitivät RKTL:n toimipisteiden sijaintia yrityksen/tahon kannalta sopivalla paikalla melko tärkeänä tai tärkeänä. Ruokakalankasvatuslaitosten vastauksia tuli tähän kysymykseen niin vähän, ettemme voi heidän vastauksiaan painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL:n toimipisteet ovat sop. paikalla	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv. l.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	4	13,8	2	22,2	5	6,3	1	5,0	0	0,0	0	0,0
2=ei kovin tärkeää	5	17,2	2	22,2	6	7,6	0	0,0	0	0,0	0	0,0
3=hieman merkitystä	6	20,7	3	33,3	11	13,9	8	40,0	3	15,8	0	0,0
4=melko tärkeää	6	20,7	1	11,1	20	25,3	4	20,0	5	26,3	5	45,5
5=tärkeää	8	27,6	1	11,1	37	46,8	7	35,0	11	57,9	6	54,5
Yhteensä	29	100	9	100	79	100	20	100	19	100	11	100

Taulukko 21. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL:n toimipisteet ovat sopivalla paikalla

Kun selvitimme yrityksen/tahon vaikutusta vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL:lla on laaja myyntiverkosto, poikaslaitosten edustajien mielipiteet vaihtelivat ei tärkeästä hieman merkitykselliseen. Luonnonravintolammikkolaitosten mielipiteet ko. asiasta jakaantuivat melko tasaisesti ei tärkeästä tärkeään, kuitenkin siten, että noin hieman alle kolmannes vastaajista oli sitä mieltä, että asialla oli hieman merkitystä.

Kalastusalueiden edustajista hieman alle puolet (42 %) piti asiaa hieman merkityksellisenä ja noin viidesosa (21 %) piti asiaa melko tärkeänä. Kalastuskuntien edustajien vastaukset puolestaan jakaantuivat tasaisesti hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä. Muiden organisaatioiden edustajista 40 % piti tärkeänä ja hieman alle kolmannes (30 %) hieman merkityksellisenä, että RKTL:lla on laaja myyntiverkosto. Ruokakalankasvatuslaitosten edustajien vastauksia tuli tähän kysymykseen niin vähän, ettemme voi heidän vastauksiaan painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL:lla on laaja myyntiverkosto	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv l.		Lrl-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	9	32,1	3	33,3	10	14,1	3	15,8	0	0,0	0	0,0
2=ei kovin tärkeää	6	21,4	4	44,4	10	14,1	1	5,3	0	0,0	2	20,0
3=hieman merkitystä	7	25,0	2	22,2	22	31,0	8	42,1	7	38,9	3	30,0
4=melko tärkeää	4	14,3	0	0,0	16	22,5	4	21,1	6	33,3	1	10,0
5=tärkeää	2	7,1	0	0,0	13	18,3	3	15,8	5	27,8	4	40,0
Yhteensä	28	100	9	100	71	100	19	100	18	100	10	100

Taulukko 22. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL:lla on laaja myyntiverkosto

Seuraavaksi tarkastelimme tietyssä toimipaikassa asioimisen vaikutusta vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL:n myyntipisteet ovat yrityksen/tahon kannalta sopivalla paikalla. Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan ja Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista neljännes ei pitänyt em. asiaa kovin tärkeänä. Kuitenkin Evon toimipaikan kanssa asioineista 42 % ja Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista neljännes piti hieman merkityksellisenä myyntipisteiden sijaintia sopivalla paikalla.

Laukaan ja Saimaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen kanssa asioineista yli puolet piti tärkeänä, että RKTL:n myyntipisteet ovat yrityksen/tahon kannalta sopivalla paikalla. Laukaan toimipaikan kanssa asioineista yli neljännes (26 %) ja Saimaan toimipaikan kanssa asioineista 18 % piti em. seikkaa melko tärkeänä.

Taivalkosken kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan kanssa asioineista yli puolet (54 %) piti myyntipisteiden sijainnin sopivuutta yrityksen/tahon kannalta melko tärkeänä, kun taas 38 % Taivalkosken kanssa asioineista piti em. asiaa tärkeänä. Muiden kuin edellämainittujen toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia oli niin vähän, ettemme voineet analysoida tilastollisesti heidän vastauksiaan. Lisäksi Lautiosaaren kalanviljelylaitoksen ja Tervon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan kanssa asioineilta emme saaneet tähän kohtaan ollenkaan vastauksia.

Kuinka tärkeää on, että RKTL:n myyntipisteet ovat sop. paikalla	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	50,0	0,0	0,0	18,8	0,0	100	6,1	0,0	7,7	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	25,0	0,0	0,0	4,4	25,0	0,0	0,0	3,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	41,7	0,0	33,3	17,4	25,0	0,0	0,0	15,2	33,3	0,0	0,0	33,3	0,0
4=melko tärkeää	16,7	50,0	33,3	26,1	12,5	0,0	0,0	18,2	33,3	53,9	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	16,7	0,0	33,3	52,2	18,8	100	0,0	57,6	33,3	38,5	0,0	66,7	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muonion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12=Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 23. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL:n myyntipisteet ovat sopivalla paikalla

3.4.2. Vastaajien kokemukset RKTL:n myyntipisteiden toiminnan ja ostamisen helppouden osalta

Selvä enemmistö (n. 70 %) vastaajista koki, että RKTL:n myyntipisteet olivat heidän edustamiensa yritysten/tahojen kannalta sopivalla paikalla, ostaminen RKTL:lta oli nopeaa ja vaivatonta sekä myyntipisteiden asiakaspalvelu oli hyvin hoidettu. Mielipiteet siitä, onko RKTL:lla laaja myyntiverkosto, vastaukset jakaantuivat tasaisesti ”kyllä”, ”ei” ja ”ei osaa sanoa” vaihtoehtojen välillä. Hieman yli puolet (51 %) vastaajista oli sitä mieltä, että RKTL ei ollut tiedottanut tuotteiden saatavuudesta riittävästi. Vastaajista hieman alle puolet (47 %) piti RKTL:n hintatasoa kohtuullisena, kuitenkin lähes kolmannes (32 %) oli sitä mieltä, että hintataso ei ollut kohtuullinen.

Onko vastaajien mielestä	Asteikko							
	Kyllä		Ei		Ei osaa sanoa		Yhteensä	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
RKTL:n myyntipist. ovat sop. paikalla	97	66,4	29	19,9	20	13,7	146	100
RKTL:lla on laaja myyntiverkosto	45	33,1	41	30,2	50	36,8	136	100
RKTL tied. tuotteiden saatav. riittävä.	38	27,0	72	51,1	31	22,0	141	100
ostam. RKTL:lta nopeaa ja vaivatonta	100	73,0	14	10,2	23	16,8	137	100
RKTL:n hintataso kohtuullinen	66	47,1	45	32,1	29	20,7	140	100
RKTL:n myyntipist. as.palv. hyvin hoid.	101	72,1	12	8,6	27	19,3	140	100

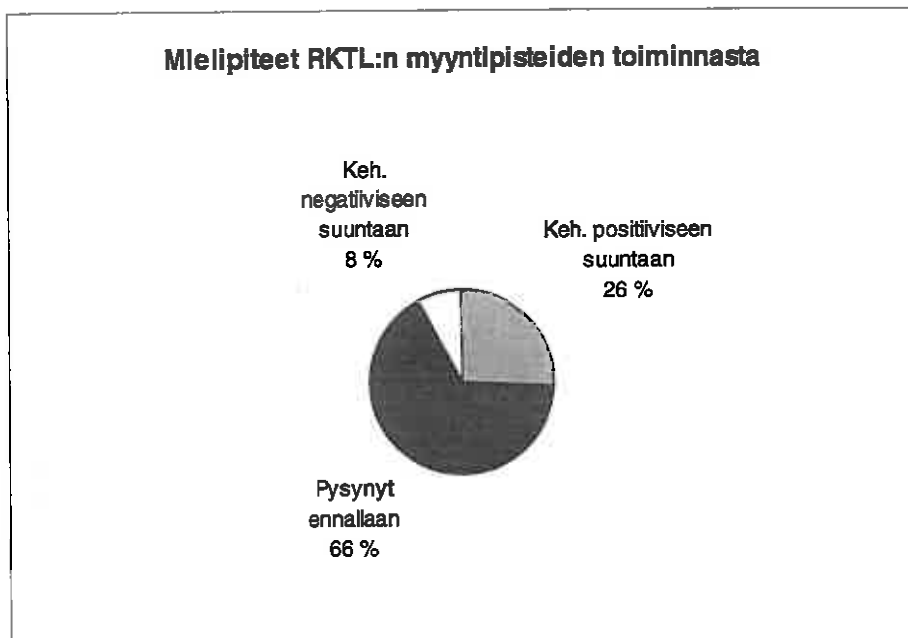
Taulukko 24. Vastaajien kokemukset RKTL:n myyntipisteistä ja ostamisen helppoudesta

3.4.3. Vastaajien mielipiteet myyntipisteiden toiminnan kehittymisestä

Kysyessämme RKTL:n myyntipisteiden toiminnasta enemmistö vastaajista (66 %) katsoi toiminnan pysyneen ennallaan. Neljännes vastaajista oli sitä mieltä, että myyntipisteiden toiminta oli kehittynyt positiiviseen suuntaan. Jos vastaajat ilmoittivat RKTL:n myyntipisteiden toiminnan kehittyneen positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan, he saivat vapaasti kertoa, millä tavalla positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Nämä vastaukset olemme luetteloineet liitteisiin (s. 48).

Onko RKTL:n myyntipisteiden toiminta	Ikä	%
kehittynyt positiiviseen suuntaan	36	25,7
pysynyt ennallaan	93	66,4
kehittynyt negatiiviseen suuntaan	11	7,9
Yhteensä	140	100,0

Taulukko 25. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n myyntipisteiden toiminnan kehittymisestä



Kuvio 5. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n myyntipisteiden toiminnan kehittymisestä

3.5. Asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta

3.5.1. Vastaaajien mielipiteet asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan osalta

Seuraava selvityksemme kohde oli, kuinka tärkeää vastaajille oli RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta. Kun kysyimme, **kuinka tärkeää on, että RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti ja että RKTL:n neuvonta on hyvin järjestetty**, vastaajien mielipiteet jakaantuivat hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä. Yli puolet vastaa- jista piti kuitenkin em. asioita melko tärkeinä tai tärkeinä.

Kuinka tärkeää on, että	Asteikko												ka
	1		2		3		4		5		Yhteensä		
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	
RKTL paneut. yri- tyksen/ tahon tilant. yksilöllisesti	14	10	20	14,3	30	21,4	32	22,9	44	31,4	140	100	3,5
RKTL:n neuvonta on hyvin järjestetty	7	5,2	11	8,1	34	25,0	41	30,2	43	31,6	136	100	3,8
RKTL:n hlö-kunta on palveluallista	0	0,0	9	6,4	19	13,6	40	28,6	72	51,4	140	100	4,3
RKTL:n hlö-kunta on asiantuntevaa	2	1,4	2	1,4	11	7,6	37	25,7	92	63,9	144	100	4,5
asioiminen RKTL:n hlö-kunnan kanssa on sujuvaa	1	0,7	2	1,4	14	9,9	42	29,6	83	58,5	142	100	4,4
RKTL pitää yhteyttä yritykseen/tahoon säännöll.	9	6,5	17	12,2	50	36,0	24	17,3	39	28,1	139	100	3,5
hyödyllisiä tietoja saa helposti	4	2,8	6	4,3	15	10,6	39	27,7	77	54,6	141	100	4,3
RKTL on luotettava yhteistyökumppani	2	1,4	3	2,1	9	6,3	25	17,6	103	72,5	142	100	4,6
RKTL:n toimitusky- ky ja tuott. saatavuus on hyvä	1	0,7	3	2,1	15	10,5	23	16,1	101	70,6	143	100	4,5
RKTL:n laskut ovat selkeitä ja tiedottavia	4	2,8	4	2,8	22	15,3	38	26,4	76	52,8	144	100	4,2
laskutuksessa on har- voin virheitä	3	2,1	2	1,4	17	12,1	32	22,7	87	61,7	141	100	4,4

1=ei tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 3=hieman merkitystä, 4=melko tärkeää, 5=tärkeää

Taulukko 26. RKTL:n toiminnan tärkeys vastaajille asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan osalta

Yli puolet vastaajista piti tärkeänä sitä, että **RKTL:n henkilökunta on palveluultista ja hyödyllisiä tietoja saa helposti**. Melkoisen huomattava osa (28 %) vastaajista piti em. asioita melko tärkeänä. Vastaajista selvä enemmistö (n. 90 %) piti tärkeänä tai melko tärkeänä, että **RKTL:n henkilökunta on asiantuntevaa ja asioiminen henkilökunnan kanssa on sujuvaa**. Vastaajien mielipiteet kohdassa ”**RKTL pitää yhteyttä yritykseen/tahoon säännöllisesti**” jakaantuivat hieman merkityksellisestä tärkeään siten, että ”hieman merkityksellinen” sai yksittäisenä kohtana eniten vastauksia (36 %).

Kohtia ”**RKTL on luotettava yhteistyökumppani**” sekä ”**RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus on hyvä**” selvä enemmistö vastaajista (yli 70 %) piti tärkeinä. Noin 80 % vastaajista piti melko tärkeänä tai tärkeänä sitä, että **RKTL:n laskut ovat selkeitä ja tiedottavia ja että laskuissa on harvoin virheitä**.

Kohdat ”**RKTL:n henkilökunta on asiantuntevaa**”, ”**RKTL on luotettava yhteistyökumppani**” ja ”**RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus on hyvä**” saivat keskiarvoikseen n. 4,5 eli niitä pidettiin tärkeimpinä asioina. Pienimmät keskiarvot (3,5 - 3,75) saivat kohdat ”**RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti**”, ”**RKTL:n neuvonta on hyvin järjestetty**” ja ”**RKTL pitää yhteyttä yritykseen/tahoon säännöllisesti**” eli niitä pidettiin vähemmän tärkeinä, mutta kuitenkin yleisesti ottaen melko tärkeinä.

Seuraava tarkastelumme kohde oli, **vaikuttiko vastaajien asioiminen tietyssä toimipaikassa heidän mielipiteisiinsä, kuinka tärkeää on, että RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti. Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan ja Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineiden mielipiteet jakaantuivat melko tasaisesti ei kovin tärkeän ja tärkeän välillä. Noin kolmannes vastauksista oli kuitenkin kohdassa ”hieman merkitystä”**.

Laukaan toimipaikan kanssa asioineiden vastaukset jakaantuivat tasaisesti hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä. **Saimaan toimipaikan** kanssa asioineista 41 % piti tärkeänä, että RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti. Hieman yli viidennes Saimaan toimipaikan asiakkaita piti em. asiaa hieman merkityksellisenä ja saman verran oli niitä, jotka pitivät asiaa melko tärkeänä.

Taivalkosken kanssa asioineista kolmannes piti tärkeänä ja neljännes ei kovin tärkeänä, että RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti. Muiden kuin edellä mainittujen toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia oli niin vähän, ettemme voi painottaa heidän vastauksiaan. Tervon toimipaikan asiakkaiden vastauksia emme tähän kohtaan saaneet ollenkaan.

Kuinka tärkeää on, että RKTL pan. yrityksen /tahon tilant. yksilöllisesti	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	50,0	0,0	17,4	6,3	0,0	100	5,9	16,7	16,7	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	25,0	0,0	0,0	4,4	18,8	0,0	0,0	8,8	33,3	25,0	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	33,3	50,0	25,0	36,1	37,5	0,0	0,0	20,6	16,7	8,3	100	0,0	0,0
4=melko tärkeää	16,7	0,0	75,0	30,4	18,8	0,0	0,0	23,5	16,7	16,7	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	25,0	0,0	0,0	21,7	18,8	100	0,0	41,2	16,7	33,3	0,0	100	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12=Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 27. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti

Seuraavaksi selvitimme, vaikuttiko vastaajien asiominen tietyssä toimipaikassa heidän mielipiteisiinsä, kuinka tärkeää on, että RKTL:n henkilökunta on palvelualltista. Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan kanssa asioineista suurin osa (n. 84 %) ja Laukaan toimipaikan kanssa asioineista 85 % piti ko. asiaa melko tärkeänä tai tärkeänä.

Porlan kalanviljelylaitoksen asiakkaista 38 % piti RKTL:n henkilökunnan palvelualltiutta tärkeänä ja neljännes piti tätä asiaa melko tärkeänä. Kuitenkin Porlan kalanviljelylaitoksen asiakkaista 25 % ilmoitti, että RKTL:n henkilökunnan palvelualltius ei ole kovin tärkeää.

Runsas puolet (60 %) Saimaan toimipaikan kanssa asioineista piti tärkeänä ja 29 % melko tärkeänä RKTL:n henkilökunnan palvelualltiutta. Taivalkosken toimipaikan asiakkaista hieman yli puolet (54 %) ilmoitti RKTL:n henkilökunnan palvelualltiuden olevan tärkeää. Lähes neljännes (23 %) Taivalkosken toimipaikan asiakkaista piti RKTL:n henkilökunnan palvelualltiutta melko tärkeänä ja saman verran oli niitä vastaajia, joiden mielestä ko. asialla oli hieman merkitystä. Muiden kuin edellä mainittujen toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia oli niin vähän, ettemme voineet heidän vastauksiaan korostaa. Tervon toimipaikan kanssa asioineiden vastauksia emme tähän kohtaan saaneet ollenkaan.

Kuinka tärkeää on, että RKTL:n hfo-kunta on palvelualltista	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	0,0	100	0,0	5,0	25,0	0,0	0,0	5,7	14,3	0,0	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	16,7	0,0	25,0	10,0	12,5	0,0	0,0	5,7	0,0	23,1	100	0,0	0,0
4=melko tärkeää	41,7	0,0	50,0	35,0	25,0	0,0	100	28,6	14,3	23,1	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	41,7	0,0	25,0	50,0	37,5	100	0,0	60,0	71,4	53,9	0,0	100	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0,0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muonion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 28. Toimipaikoissa asiominen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL:n henkilökunta on palvelualltista

3.5.2. Vastaajien kokemukset RKTL:n asiakaspalvelusta, tiedottamisesta ja muusta yhteistoiminnasta

Seuraavaksi kysimme vastaajien kokemuksia RKTL:n toiminnasta asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan osalta. Kohdissa "RKTL paneutunut yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti" ja "RKTL:n neuvonta on hyvin järjestetty" vastaukset jakaantuvat tasaisesti "kyllä", "ei" ja "ei osaa sanoa" vaihtoehtojen välillä kuitenkin siten, että "ei osaa sanoa" kohdassa oli hieman enemmän vastauksia kuin muissa kohdissa.

Vastaajista reilu enemmistö (n. 80 %) koki, että RKTL:n henkilökunta oli palvelualltista, henkilökunta oli asiantuntevaa, asiominen RKTL:n henkilökunnan kanssa oli sujuvaa ja RKTL oli luotettava yhteistyökumppani. Reilusti yli puolet (58 %) vastaajista oli sitä mieltä, että RKTL ei ollut pitänyt yhteyttä heidän yritykseensä/tahoonsa säännöllisesti. Kuitenkin yli neljännes vastaajista (27 %) koki, että RKTL pitää yhteyttä säännöllisesti.

Onko vastaajien mielestä	Asteikko							
	Kyllä		Ei		Ei osaa sanoa		Yhteensä	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
RKTL paneut. yrityksen/ tahon tilant. yksilöllisesti	41	29,9	47	34,3	49	35,8	137	100
RKTL:n neuvonta hyvin järjestetty	46	33,6	32	23,4	59	43,1	137	100
RKTL:n hlö-kunta palveluultista	113	79,6	4	2,8	25	17,6	142	100
RKTL:n hlö-kunta asiantuntevaa	121	84,6	3	2,1	19	13,3	143	100
asioiminen RKTL:n hlö-kunnan kanssa sujuvaa	111	81,6	8	5,9	17	12,5	136	100
RKTL pitänyt yhteyttä yritykseen/tahoon säännöll.	36	27,3	76	57,6	20	15,2	132	100
hyödyllisiä tietoja saanut helposti	73	55,3	21	15,9	38	28,8	132	100
RKTL luotettava yhteistyökumppani	107	78,1	11	8,0	19	13,9	137	100
RKTL:n toimituskyky ja tuott. saatavuus hyvä	83	61,5	17	12,6	35	25,9	135	100
RKTL:n laskut selkeitä ja tiedottavia	100	71,9	10	7,2	29	20,9	139	100
laskutuksessa ilmennyt virheitä	17	12,2	102	73,4	20	14,4	139	100

Taulukko 29. Vastaajien kokemukset RKTL:n toiminnasta asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan osalta

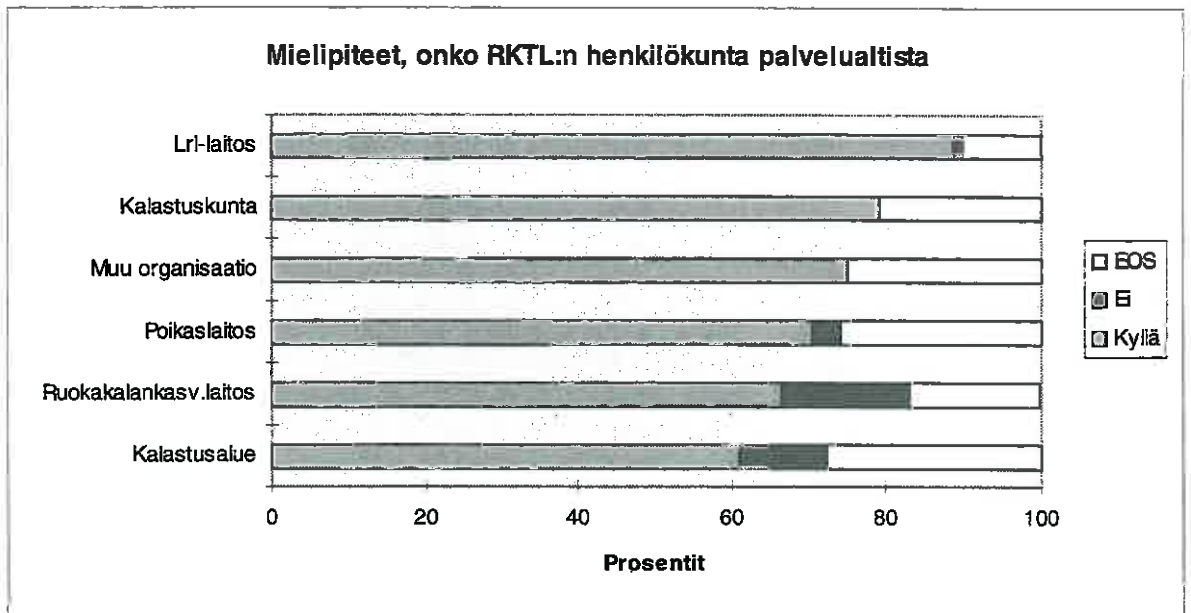
Kysymyksissä: ”Onko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti” ja ”Onko RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus hyvä” vastaajista selvästi yli puolet vastasi myöntävästi. Hieman yli neljäsosa vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asioihin. Selkeä enemmistö (72 %) vastaajista piti RKTL:n laskuja selkeinä ja tiedottavina. Hieman yli viidesosa (21 %) vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa ko. asiaan. Reilu enemmistö (73 %) vastaajista koki, ettei RKTL:n laskutuksessa ollut ilmennyt virheitä.

Seuraavaksi selvitimme, vaikuttiko vastaajan edustama yritys/taho hänen kokemuksiinsa, oliko RKTL:n henkilökunta palveluultista. Suurin osa (70 %) poikaslaitosten edustajista koki, että RKTL:n henkilökunta oli palveluultista, mutta neljäsosa ei osannut ilmaista kantaansa. Luonnonravintolammikkolaitosten edustajista 89 % vastasi myöntävästi kysymykseen henkilökunnan palveluulttiudesta.

Kalastusalueista reilu puolet (61 %) ja kalastuskunnista suurin osa (79 %) vastasivat ”kyllä” kysymykseen, onko RKTL:n henkilökunta palveluultista. Kalastusalueista reilu neljännes (28 %) ja kalastuskunnista hieman yli viidesosa (21 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asiaan. Ruokakalankasvatuslaitosten edustajista 2/3 osaa (67 %) ja muista organisaatioiden edustajista 3/4 osaa oli sitä mieltä, että RKTL:n henkilökunta oli palveluultista. Muiden organisaatioiden edustajista neljäsosa ei osannut ilmoittaa kantaansa tähän asiaan.

Onko RKTL:n henkilökunta palveluultista	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv. j.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	19	70,4	8	66,7	72	88,9	11	61,1	15	79,0	9	75,0
Ei	1	3,7	2	16,7	1	1,2	2	11,1	0	0,0	0	0,0
Ei osaa sanoa	7	25,9	2	16,7	8	9,9	5	27,8	4	21,1	3	25,0
Yhteensä	27	100	12	100	81	100	18	100	19	100	12	100

Taulukko 30. Vastaajien mielipiteet yrityksen/tahon mukaan, onko RKTL:n henkilökunta palveluultista



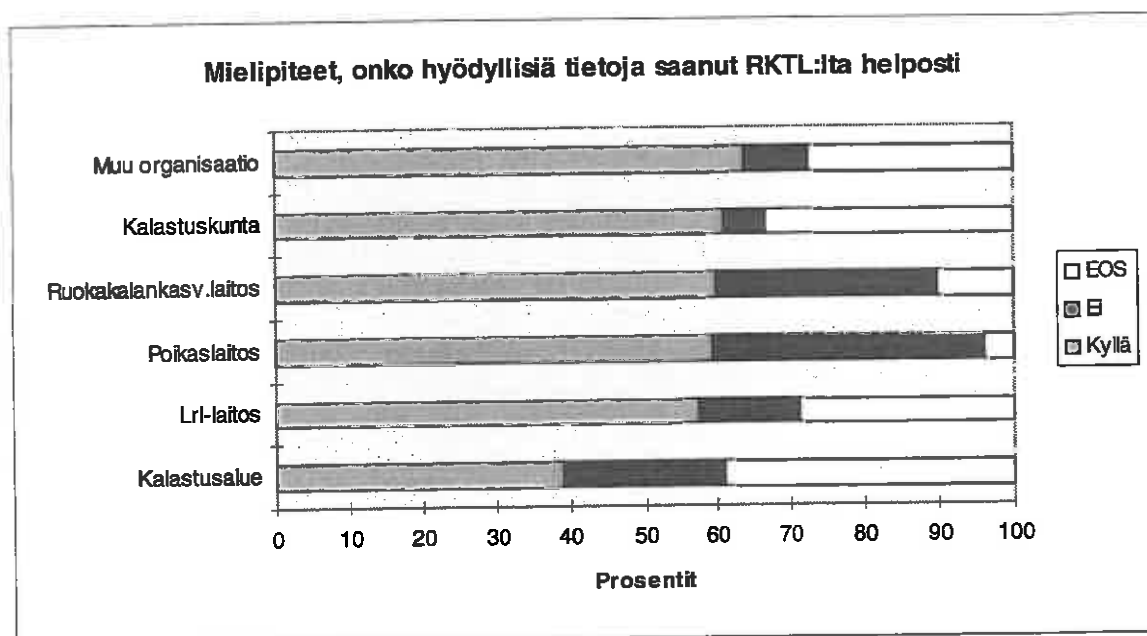
Kuvio 6. Vastaajien mielipiteet yrityksen/tahon mukaan, onko RKTL:n henkilökunta palveluultista

Seuraava selvityksemme kohde oli, **vaikuttiko vastaajan edustama yritys/taho hänen mielipiteeseensä siitä, saako RKTL:lta hyödyllisiä tietoja helposti. Poikaslaitosten, ruokakalan kasvatuslaitosten, luonnonravintolammikkolaitosten ja kalastuskuntien edustajista huomattavasti yli puolet (n. 60 %) oli sitä mieltä, että hyödyllisiä tietoja oli saanut RKTL:lta helposti. Kuitenkin poikaslaitosten edustajista 37 % ja ruokakalankasvatuslaitosten edustajista 30 % ei ollut mielestään saanut hyödyllisiä tietoja helposti. Noin kolmannes luonnonravintolammikkolaitosten ja kalastuskuntien edustajista ei osannut ilmaista kantaansa ko. asiaan.**

Kalastusalueiden edustajien mielipiteet jakaantuivat melko tasaisesti "kyllä", "ei" ja "ei osaa sanoa" vaihtoehtojen välillä siten, että myöntävän vastauksen antaneita oli 39 % samoin niitä, jotka eivät osanneet ilmaista kantaansa. **Muiden organisaatioiden** edustajista 64 % koki saaneensa hyödyllisiä tietoja RKTL:lta helposti ja hieman yli neljäsnes (27 %) vastaajista ei osannut ilmaista kantaansa.

Onko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv l.		Lrl-laitos		Kalalue		Kalkunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	16	59,3	6	60,0	42	57,5	7	38,9	11	61,1	7	63,6
Ei	10	37,0	3	30,0	10	13,7	4	22,2	1	5,6	1	9,1
Ei osaa sanoa	1	3,7	1	10,0	21	28,8	7	38,9	6	33,3	3	27,3
Yhteensä	27	100	10	100	73	100	18	100	18	100	11	100

Taulukko 31. Vastaajien mielipiteet yrityksen/tahon mukaan, onko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti



Kuvio 7. Vastaajien mielipiteet yrityksen/tahon mukaan, onko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti

Selvitimme, vaikuttivatko vastaajien asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa mielipiteisiin siitä, oliko RKTL paneutunut yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti. Asiakkaista, jotka olivat asioineet yli 5 kertaa vuodessa RKTL:n kanssa, noin puolet vastasi myöntävästi kysymykseen RKTL:n paneutumisesta yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti. 1 - 10 kertaa vuodessa RKTL:n kanssa asioineista kolmannes ja yli 10 kertaa asioineista 44 % oli sitä mieltä, että RKTL ei ollut paneutunut yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti. 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista lähes puolet (45 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa tähän asiaan.

Onko RKTL paneutunut yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	20	22,0	11	45,8	9	50,0
Ei	30	33,0	8	33,3	8	44,4
Ei osaa sanoa	41	45,0	5	20,8	1	5,6
Yhteensä	91	100	24	100	18	100

Taulukko 32. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus siihen, onko RKTL vastaajien mielestä paneutunut yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti

Vastaajista n. 80 % piti RKTL:n henkilökuntaa palveluulttiina riippumatta siitä, kuinka monta kertaa vuodessa vastaajat olivat asioineet RKTL:n kanssa. 1 - 5 kertaa vuodessa RKTL:n kanssa asioineista hieman yli viidennes (22 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa ko. asiaan.

Onko RKTL:n henkilökunta palveluultista	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	73	78,5	21	84,0	14	77,8
Ei	0	0,0	1	4,0	2	11,1
Ei osaa sanoa	20	21,5	3	12,0	2	11,1
Yhteensä	93	100	25	100	18	100

Taulukko 33. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus siihen, onko vastaajien mielestä RKTL:n henkilökunta palveluultista

RKTL:n kanssa 1 - 10 kertaa vuodessa asioineista selvä enemmistö (n. 85 %) ja yli 10 kertaa asioineista 77 % piti RKTL:n henkilökuntaa asiantuntevana.

Onko RKTL:n henkilökunta asiantuntevaa	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	80	85,1	22	84,6	13	76,5
Ei	0	0,0	1	3,9	2	11,8
Ei osaa sanoa	14	14,9	3	11,5	2	11,8
Yhteensä	94	100	26	100	17	100

Taulukko 34. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus siihen, onko vastaajien mielestä RKTL:n henkilökunta asiantuntevaa

1 - 5 ja yli 10 kertaa vuodessa RKTL:n kanssa asioineista suurin osa (n. 80 %) piti asioimista RKTL:n henkilökunnan kanssa sujuvana. RKTL:n kanssa 5 - 10 kertaa vuodessa asioineista 88 % vastasi myöntävästi kysymykseen asioimisen sujuvuudesta henkilökunnan kanssa. 1 - 5 kertaa vuodessa asioineita vastaajista lähes viidennes (18 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asiaan.

Onko asioiminen RKTL:n henkilökunnan kanssa sujuvaa	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	69	78,4	22	88,0	15	83,3
Ei	3	3,4	3	12,0	2	11,1
Ei osaa sanoa	16	18,2	0	0,0	1	5,6
Yhteensä	88	100	25	100	18	100

Taulukko 35. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus siihen, onko vastaajien mielestä asioiminen RKTL:n henkilökunnan kanssa sujuvaa

Seuraavaksi selvitimme, vaikuttiko tietyssä toimipaikassa asioiminen vastaajien mielipiteisiin siitä, oliko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti. Evon ja Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen kanssa asioineista puolet koki saaneensa hyödyllisiä tietoja RKTL:lta helposti. Evon toimipaikan asiakkaista puolet ja Laukaan asiakkaista 35 % ei osannut sanoa kantaansa em. asiaan.

Porlan kalanviljelylaitoksen ja Saimaan toimipaikan kanssa asioineista n. 64 % vastasi myöntävästi kysymykseemme hyödyllisten tietojen helposta saatavuudesta. Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista 29 % ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asiaan. Saimaan toimipaikan kanssa asioineista lähes viidennes (19 %) vastasi kieltävästi kysymykseemme hyödyllisten tietojen helposta saatavuudesta.

Taivalkosken asiakkaista yli puolet (54 %) ei osannut sanoa, oliko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti. Muuten vastaukset jakaantuivat tasaisesti "kyllä" ja "ei" kohtien välillä siten, että molemmat kohdat saivat lähes neljäsosan (23 %) vastauksista. Muiden kuin em. toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia ei ollut niin paljon, että olisimme voineet heidän vastauksiaan painottaa. Lautiosaaren kalanviljelylaitoksen ja Tervon toimipaikan asiakkaiden vastauksia emme saaneet tähän kohtaan ollenkaan.

Onko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kyllä	50,0	0,0	75,0	50,0	64,3	100	0,0	64,5	83,3	23,1	0,0	50,0	0,0
Ei	0,0	50,0	0,0	15,0	7,1	0,0	100	19,4	16,7	23,1	0,0	50,0	0,0
Ei osaa sanoa	50,0	50,0	25,0	35,0	28,6	0,0	0,0	16,1	0,0	53,9	0,0	0,0	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muuonion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12=Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 36. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, onko hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti

Tarkastelimme seuraavaksi, vaikuttiko tietyssä toimipaikassa asioiminen vastaajien mielipiteisiin siitä, oliko RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus hyvä. Porlan kalanviljelylaitoksessa ja Saimaan toimipaikassa asioineista yli puolet (n. 66 %) piti RKTL:n toimituskykyä ja tuotteiden saatavuutta hyvänä. Noin 20 % näissä toimipaikoissa asioineista ei kuitenkaan osannut ilmoittaa kantaansa ko. asiaan.

Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan asiakkaista runsas puolet (57 %) vastasi myöntävästi kysymykseemme RKTL:n toimituskyvyn ja tuotteiden saatavuuden hyvyydestä. Kuitenkin 38 % Laukaan toimipaikan asiakkaista ei osannut ilmoittaa kantaansa tähän asiaan. Taivalkosken toimipaikan asiakkaista suurin osa (75 %) oli tyytyväisiä RKTL:n toimituskykyyn ja tuotteiden saatavuuteen, mutta 25 % vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa. Evon toimipaikan kanssa asioineista 36 % piti RKTL:n toimituskykyä ja tuotteiden saatavuutta hyvänä, mutta saman verran oli niitä vastaajia, jotka eivät osanneet ilmoittaa kantaansa.

Muiden kuin edellä mainittujen toimipaikkojen asiakkaiden vastauksia oli niin vähän, ettemme voineet analysoida tilastollisesti heidän vastauksiaan. Tervon toimipaikan kanssa asioineiden vastauksia emme tähän kohtaan saaneet.

Onko RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus hyvä	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kyllä	36,4	0,0	0,0	57,1	66,7	40,0	0,0	65,6	100	75,0	0,0	100	0,0
Ei	27,3	0,0	25,0	4,8	13,3	60,0	0,0	15,6	0,0	0,0	100	0,0	0,0
Ei osaa sanoa	36,4	100	75,0	38,1	20,0	0,0	100	18,8	0,0	25,0	0,0	0,0	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12=Simon KVL ja 13=Tervo

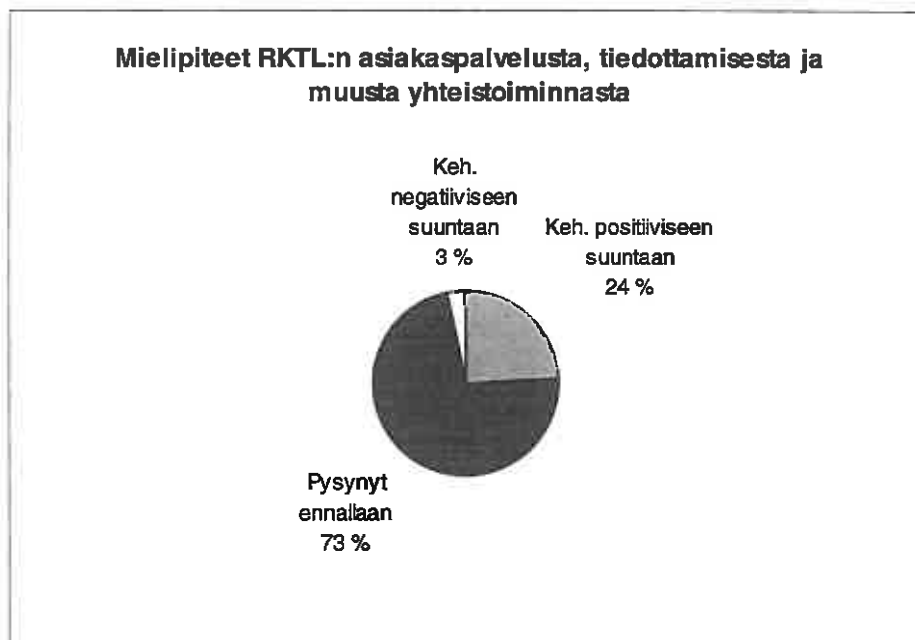
Taulukko 37. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, onko RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus hyvä

3.5.3. Vastaajien mielipiteet RKTL:n asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan kehittymisestä

Kysyessämme, mihin suuntaan vastaajien mielestä RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta oli kehittynyt, suurin osa (73 %) vastaajista ilmoitti em. toimintojen pysyneen ennallaan. Lähes neljännes (24 %) vastaajista ilmoitti em. asioiden kehittyneen positiiviseen suuntaan. Jos vastaajat ilmoittivat kehityksen menneen positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan, saivat he vapaasti kertoa, millä tavalla positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Nämä vastaukset olemme keränneet luetteloksi liitteisiin (s. 49).

Onko RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta	lkm	%
kehittynyt positiiviseen suuntaan	32	24,2
pysynyt ennallaan	96	72,7
kehittynyt negatiiviseen suuntaan	4	3,0
Yhteensä	132	100

Taulukko 38. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan kehittymisestä



Kuvio 8. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan kehittämisestä

Seuraavaksi tutkimme RKTL:n kanssa asioitujen kertojen määrän vaikutusta vastaajien kokemuksiin RKTL:n asiakaspalvelusta, tiedottamisesta ja muusta yhteistoiminnasta. Enemmistö (82 %) 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista vastaajista oli sitä mieltä, että ko. asiat olivat pysyneet ennallaan. Yli viisi kertaa asioineista hieman yli puolet koki, että em. toiminnot olivat pysyneet ennallaan ja noin 40 % vastaajista piti em. asioiden kehitystä positiivisena.

Onko RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoimintaa	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
kehittynyt positiiviseen suuntaan	14	16,1	10	40,0	7	41,2
pysynyt ennallaan	71	81,6	14	56,0	9	52,9
kehittynyt negatiiviseen suuntaan	2	2,3	1	4,0	1	5,9
Yhteensä	87	100	25	100	17	100

Taulukko 39. RKTL:n kanssa asiointikertojen määrän (vuodessa) vaikutus vastaajien kokemuksiin RKTL:n asiakaspalvelusta, tiedottamisesta ja muusta yhteistoiminnasta

3.6. Oheispalvelut

3.6.1. Vastaajien mielipiteet RKTL:n oheispalvelujen tarjonnasta

Viimeinen selvitetävämme aihekokonaisuus olivat RKTL:n tarjoamat oheispalvelut. Ensiksi kysyimme, kuinka tärkeitä erilaiset RKTL:n oheispalvelut olivat asiakkaille. Yli kolmannes vastaajista ei pitänyt tärkeinä kalan ja mädin kuljetuspalveluja eikä rokotuspalveluja. Kui-

tenkin vastaajista lähes viidennes (19 %) piti tärkeänä sitä, että RKTL tarjoaa kalan ja mädin kuljetuspalveluja. Lähes 30 % vastaajista piti hieman merkityksellisenä sitä, että RKTL tarjoaa rötöspalveluja.

Lähes kolmannes (n. 30 %) ei pitänyt tärkeänä **istutuspalvelujen** ja **merkintäpalvelujen tarjoamista**. Muuten em. kohdissa vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti eri arvosanojen (2 - 5) välillä. Huomattava osa (43 %) vastaajista piti tärkeänä, että **RKTL tarjoaa lajikohtaista viljelyneuvontaa**. Yleensä tässä kohdassa vastaukset painottuivat hieman merkitystä ja tärkeän välillä.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa	Asteikko												
	1		2		3		4		5		Yhteensä		
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	ka
kalan ja mädin kuljetuspalveluja	52	37,4	19	13,7	26	18,7	15	10,8	27	19,4	139	100	2,6
istutuspalveluja	44	31,9	30	21,7	17	12,3	18	13,0	29	21,0	138	100	2,7
lajikohtaista viljelyneuvontaa	12	8,5	8	5,7	32	22,7	28	19,9	61	43,3	141	100	3,8
viljelyyn liitt. biolog. ja/tai tekn. suunnittelua	13	9,5	14	10,2	44	32,1	23	16,8	43	31,4	137	100	3,5
vesianalyysipalveluja	31	23,0	21	15,6	20	14,8	21	15,6	42	31,1	135	100	3,2
merkintäpalveluja	37	28,0	23	17,4	21	15,9	20	15,2	31	23,5	132	100	2,9
viljelyongelmia ratkovia, maks. tilauskokeita	30	22,6	25	18,8	34	25,6	23	17,3	21	15,8	133	100	2,8
kasvututkimuksien tuloksia	22	16,5	8	6,0	35	26,3	38	28,6	30	22,6	133	100	3,3
rötöspalveluja	42	34,4	21	17,2	36	29,5	9	7,4	14	11,5	122	100	2,4

1=ei tärkeää, 2=ei kovin tärkeää, 3=hieman merkitystä, 4=melko tärkeää, 5=tärkeää

Taulukko 40. RKTL:n toiminnan tärkeys vastaajille oheispalvelujen tarjonnan osalta

Viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua ja vesianalyysipalveluja piti lähes kolmannes (31 %) vastaajista tärkeinä. Kuitenkin melkein kolmannes (32 %) vastaajista piti vain hieman merkityksellisenä viljelyyn liittyvää suunnittelua. Reilu viidennes (23 %) vastaajista ei pitänyt tärkeänä vesianalyysipalveluja.

Kohdassa: ”**Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa viljelyongelmia ratkovia, maksullisia tilauskokeita**” vastaajien mielipiteet jakaantuivat määrällisesti melko tasaisesti ”ei tärkeän” ja ”tärkeän” välillä, kuitenkin siten, että eniten vastauksia tuli kohtaan hieman merkitystä. Mielipiteet kasvututkimuksien tulosten tarjoamisesta jakaantuivat pääasiassa hieman merkityksellisen ja tärkeän välille siten, että eniten oli niitä vastaajia, jotka pitivät asiaa melko tärkeänä. 17 % vastaajista ei pitänyt tärkeänä, että RKTL tarjoaa kasvututkimuksien tuloksia.

Keskiarvoltaan korkeimman tuloksen sai lajikohtainen viljelyneuvonta. Sen keskiarvo oli 3,8 eli sitä pidettiin melko tärkeänä. Seuraavaksi korkeimman keskiarvon (3,5) sai viljelyyn liittyvä

biologinen ja/tai tekninen suunnittelu. Alimmat keskiarvot saivat kalan ja mädin kuljetuspalvelut (2,6) sekä rokotuspalvelut (2,4) eli niitä ei pidetty kovin tärkeinä RKTL:n oheispalveluista.

Vastaajat, jotka kokivat, että RKTL:n olisi tärkeää tarjota muitakin kuin edellämainittuja oheispalveluja, saivat vapaasti kertoa ehdotuksensa. Nämä vastaukset olemme luetteloineet liitteisiin (s 50).

Selvitimme, kuinka vastaajien edustamat tahot vaikuttivat heidän mielipiteisiinsä, miten tärkeää on, että RKTL tarjoaa kalan ja mädin kuljetuspalveluja. Poikaslaitosten vastauksista ilmeni, että yli puolet (57 %) vastaajista ei pitänyt tärkeänä ja 18 % vastaajista ei pitänyt kovin tärkeänä kalan ja mädin kuljetuspalvelujen tarjoamista. Luonnonravintolammikkolaitoksista huomattava osa (44 %) ei pitänyt tärkeänä em. asiaa. Muiden luonnonravintolammikkolaitoksia edustavien vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti asteikolla 2 - 5 painottuen kuitenkin ei kovin tärkeän ja hieman merkityksellisen suuntaan.

Kalastusalueiden vastaukset jakaantuivat määrällisesti melko tasaisesti hieman merkityksellisen ja tärkeän välillä. Kalastuskunnista lähes puolet (47 %) piti tärkeänä, että RKTL tarjoaa kalan ja mädin kuljetuspalveluja. Loput kalastuskuntien vastauksista jakaantuivat tasaisesti ei kovin tärkeän ja melko tärkeän välillä. Ruokakalankasvatuslaitosten ja muiden organisaatioiden vastauksia oli määrällisesti niin vähän, että niitä emme voi huomioida.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa ka- lan ja mädin kulj.palveluja	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv .l.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	16	57,1	7	63,6	35	44,3	2	10,5	1	5,3	1	10,0
2=ei kovin tärkeää	5	17,9	2	18,2	14	17,7	1	5,3	3	15,8	1	10,0
3=hieman merkitystä	3	10,7	0	0,0	13	16,5	6	31,6	3	15,8	5	50,0
4=melko tärkeää	1	3,6	1	9,1	6	7,6	4	21,1	3	15,8	2	20,0
5=tärkeää	3	10,7	1	9,1	11	13,9	6	31,6	9	47,4	1	10,0
Yhteensä	28	100	11	100	79	100	19	100	19	100	10	100

Taulukko 41. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa kalan ja mädin kuljetuspalveluja

Poikaslaitoksista ja luonnonravintolammikkolaitoksista huomattava osa (n. 40 %) ei pitänyt tärkeänä, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja. Em. laitoksista noin neljännes ei pitänyt kovin tärkeänä istutuspalvelujen tarjoamista. Poikaslaitoksista 18 % ja luonnonravintolammikkolaitoksista 13 % piti istutuspalvelujen tarjoamista melko tärkeänä.

Kalastusalueiden edustajista 35 % piti tärkeänä ja 30 % piti hieman merkityksellisenä, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja. Kalastuskunnista huomattavasti yli puolet (60 %) piti tärkeänä ja neljäsosa melko tärkeänä em. asiaa. Ruokakalankasvatuslaitosten ja muiden organisaatioiden vastauksia oli määrällisesti niin vähän, että niitä emme voi huomioida.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv J.		Lrl-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	11	39,3	6	54,6	33	43,4	2	10,0	0	0,0	2	20,0
2=ei kovin tärkeää	7	25,0	3	27,3	18	23,7	2	10,0	1	5,0	4	40,0
3=hieman merkitystä	3	10,7	0	0,0	6	7,9	6	30,0	2	10,0	1	10,0
4=melko tärkeää	5	17,9	2	18,2	10	13,2	3	15,0	5	25,0	1	10,0
5=tärkeää	2	7,1	0	0,0	9	11,8	7	35,0	12	60,0	2	20,0
Yhteensä	28	100	11,0	100	76	100	20	100	20	100	10	100

Taulukko 42. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja

Poikaslaitosten vastaajista lähes puolet (46 %) ei pitänyt tärkeänä ja yli viidennes (21 %) ei pitänyt kovin tärkeänä, että **RKTL tarjoaa vesianalyysipalveluja**. Kuitenkin poikaslaitosten edustajista 18 % piti em. asiaa tärkeänä. **Luonnonravintolammikkolaitosten** edustajista yli kolmannes (35 %) piti vesianalyysipalvelujen tarjoamista tärkeänä, kun taas neljännes (25 %) ei pitänyt em. asiaa tärkeänä. Loput luonnonravintolammikkolaitosten vastaukset jakaantuivat tasaisesti ei kovin tärkeän ja melko tärkeän välillä.

Kalastusalueiden edustajista yli puolet (52 %) ja suurin osa (76 %) **kalastuskuntien** edustajista piti vesianalyysipalvelujen tarjoamista melko tärkeänä tai tärkeänä. Yli neljännes (26 %) kalastusalueista ei pitänyt asiaa tärkeänä. Lähes neljännes (24 %) kalastuskuntien edustajista ei pitänyt asiaa kovin tärkeänä. Ruokakalankasvatuslaitosten ja muiden organisaatioiden edustajien vastauksia oli määrällisesti niin vähän, että heidän vastauksiaan emme voi painottaa.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa vesianalyysipalveluja	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv J.		Lrl-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	13	46,4	4	40,0	19	24,7	5	26,3	0	0,0	2	25,0
2=ei kovin tärkeää	6	21,4	2	20,0	12	15,6	1	5,3	4	23,5	0	0,0
3=hieman merkitystä	2	7,1	2	20,0	10	13,0	3	15,8	0	0,0	4	50,0
4=melko tärkeää	2	7,1	1	10,0	9	11,7	5	26,3	6	35,3	2	25,0
5=tärkeää	5	17,9	1	10,0	27	35,1	5	26,3	7	41,2	0	0,0
Yhteensä	28	100	10	100	77	100	19	100	17	100	8	100

Taulukko 43. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa vesianalyysipalveluja

Seuraavaksi tutkimme, **vaikuttiko vastaajien RKTL: n kanssa asioiden kertojen määrä mielipiteisiin siitä, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua**. 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista yli kolmannes (35 %) piti hieman merkityksellisenä biologisen ja/tai teknisen suunnittelun tarjoamista. Kolmannes (33 %) näistä samoista vastaajista piti em. asiaa tärkeänä.

Vastaajista, jotka olivat asioineet RKTL:n kanssa 5 - 10 kertaa vuodessa, kolmasosa piti tärkeänä viljelyyn liittyvän biologisen ja/tai teknisen suunnittelun tarjoamista. Toisaalta em. asiakkaista 30 % ei pitänyt seikkaa kovin tärkeänä ja hieman yli neljännes (26 %) piti sitä hieman merkityksellisenä. Yli 10 kertaa vuodessa asioineista yli kolmannes (35 %) piti biologisen ja/tai teknisen suunnittelun tarjoamista melko tärkeänä ja 29 % hieman merkityksellisenä.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai tekn. suunnittelua	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
1=ei tärkeää	8	9,0	1	3,7	3	17,7
2=ei kovin tärkeää	6	6,7	8	29,6	0	0,0
3=hieman merkitystä	31	34,8	7	25,9	5	29,4
4=melko tärkeää	15	16,9	2	7,4	6	35,3
5=tärkeää	29	32,6	9	33,3	3	17,7
Yhteensä	89	100	27	100	17	100

Taulukko 44. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua

Tarkastelimme tietyssä toimipaikassa asioimisen vaikutusta vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja. Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan ja Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista noin puolet ei pitänyt tärkeänä, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja. Lähes viidennes (19 %) Laukaan asiakkaista ei pitänyt kovin tärkeänä em. asiaa ja saman verran oli niitä vastaajia, jotka pitivät seikkaa melko tärkeänä. Porlan kalanviljelylaitoksen asiakkaista kolmannes ei pitänyt istutuspalvelujen tarjoamista kovin tärkeänä.

Saimaan ja Taivalkosken kanssa asioineista noin kolmannes ei pitänyt tärkeänä istutuspalvelujen tarjoamista. Saimaan toimipaikan asiakkaista hieman yli viidennes (21 %) piti seikkaa hieman merkityksellisenä ja Taivalkosken toimipaikan asiakkaista kolmannes piti sitä tärkeänä. Muiden kuin em. toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia saimme niin vähän, ettemme voineet niitä korostaa. Tervon toimipaikan kanssa asioineiden vastauksia emme saaneet tähän kohtaan ollenkaan.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	18,2	0,0	0,0	47,6	53,3	0,0	100	35,3	14,3	33,3	100	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	54,6	0,0	25,0	19,1	33,3	20,0	0,0	11,8	28,6	16,7	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	9,1	100	0,0	0,0	6,7	40,0	0,0	20,6	0,0	8,3	0,0	33,3	0,0
4=melko tärkeää	0,0	0,0	50,0	19,1	6,7	0,0	0,0	17,7	0,0	8,3	0,0	0,0	0,0
5=tärkeää	18,2	0,0	25,0	14,3	0,0	40,0	0,0	14,7	57,1	33,3	0,0	66,7	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12=Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 45. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa istutuspalveluja

Seuraavaksi selvitimme tietyssä toimipaikassa asioimisen vaikutusta vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua. Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan kanssa asioineista kolmannes piti tärkeänä ja kolmannes melko tärkeänä em. asiaa. Laukaan toimipaikan asiakkaita 38 % piti tärkeänä ja 38 % hieman merkityksellisenä, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua.

Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista kolmannes ei pitänyt kovin tärkeänä ja lähes puolet (47 %) piti hieman merkityksellisenä, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää suunnittelua. Saimaan toimipaikan kanssa asioineista kolmannes piti em. asiaa hieman merkityksellisenä, mutta kuitenkin suurin osa (60 %) piti asiaa melko tärkeänä tai tärkeänä.

Taivalkosken toimipaikan kanssa asioineista 39 % piti hieman merkityksellisenä ja 23 % tärkeänä, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua. Muiden kuin em. toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia saimme niin vähän, ettemme voineet niitä painottaa. Tervon toimipaikan kanssa asioineiden vastauksia emme saaneet tähän kohtaan olleenaan.

Kuinka tärkeää on, että RKTL tarj. vilj. liittyvää biol. ja/tai tekn. suun.	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
1=ei tärkeää	0,0	50,0	25,0	9,5	13,3	0,0	0,0	6,1	33,3	7,7	0,0	0,0	0,0
2=ei kovin tärkeää	16,7	50,0	0,0	9,5	33,3	0,0	0,0	0,0	0,0	15,4	0,0	0,0	0,0
3=hieman merkitystä	16,7	0,0	0,0	38,1	46,7	40,0	0,0	33,3	16,7	38,5	0,0	33,3	0,0
4=melko tärkeää	33,3	0,0	50,0	4,8	6,7	20,0	100	21,2	0,0	15,4	100	0,0	0,0
5=tärkeää	33,3	0,0	25,0	38,1	0,0	40,0	0,0	39,4	50,0	23,1	0,0	66,7	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 46. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKTL tarjoaa viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua

3.6.2. Vastaajien kokemukset RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan riittäväydestä

Seuraavaksi kysimme vastaajien kokemuksia RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan riittäväydestä. Lähes puolet (47 %) vastaajista koki, että RKTL oli tarjonnut riittävästi kalan ja mädin kuljetuspalveluja. Hieman yli neljännes (26 %) oli sitä mieltä, ettei RKTL ollut tarjonnut riittävästi kyseisiä palveluja ja yli neljännes (27 %) vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Vastaajista 44 % koki saaneensa riittävästi RKTL:lta istutuspalveluja ja lajikohtaista viljelyneuvontaa. Noin 30 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, ettei ollut saanut riittävästi ko. palveluja ja noin neljännes ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Yli 40 % vastaajista ei ollut mielestään saanut riittävästi viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua sekä vesianalyysipalveluja. Toisaalta vastaajista lähes neljännes (24 %) koki, että RKTL oli tarjonnut riittävästi viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua. Viidennes vastaajista koki saaneensa riittävästi vesianalyysipalveluja. Kolmannes vastaajista ei

osannut ilmoittaa kantaansa siitä, oliko RKTL tarjonnut riittävästi viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua sekä vesianalyysipalveluja.

Onko RKTL vastaajien mielestä tarjonnut riittävästi	Asteikko							
	Kyllä		Ei		Ei osaa sanoa		Yhteensä	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
kalan ja mädin kuljetuspalveluja	62	47,3	34	26,0	35	26,7	131	100,0
istutuspalveluja	58	44,3	39	29,8	34	26,0	131	100,0
lajikohtaista viljelyneuvontaa	57	43,5	43	32,8	31	23,7	131	100,0
vilj. liitt. biolog. ja/tai tekn. suunn.	31	24,2	55	43,0	42	32,8	128	100,0
vesianalyysipalveluja	25	20,2	57	46,0	42	33,9	124	100,0
merkintäpalveluja	46	36,2	40	31,5	41	32,3	127	100,0
vilj.ongelmia ratk., maksull. til.kokeita	17	13,3	60	46,9	51	39,8	128	100,0
kasvututkimuksien tuloksia	48	36,4	49	37,1	35	26,5	132	100,0
rokotuspalveluja	18	14,1	56	43,8	54	42,2	128	100,0

Taulukko 47. Vastaajien kokemukset RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan riittävydestä

Merkintäpalvelujen tarjonnan riittävyden osalta vastaajien kokemukset jakaantuivat tasaisesti ”kyllä”, ”ei” ja ”ei osaa sanoa” vastausvaihtoehtojen välillä, kuitenkin siten, että eniten kysymykseen vastattiin myöntävästi. Runsaasti yli 40 % vastaajista koki, ettei RKTL ollut tarjonnut riittävästi **viljelyongelmia ratkovia, maksullisia tilauskokeita sekä rokotuspalveluja**. Noin 40 % vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa ko. asiaan. Kokemukset **kasvututkimuksien tuloksien** tarjonnan riittävydestä jakaantuivat tasaisesti eri vastausvaihtoehtojen välillä siten, että ”kyllä” ja ”ei” vastauksia tuli molempia lähes yhtä paljon (n. 37 %).

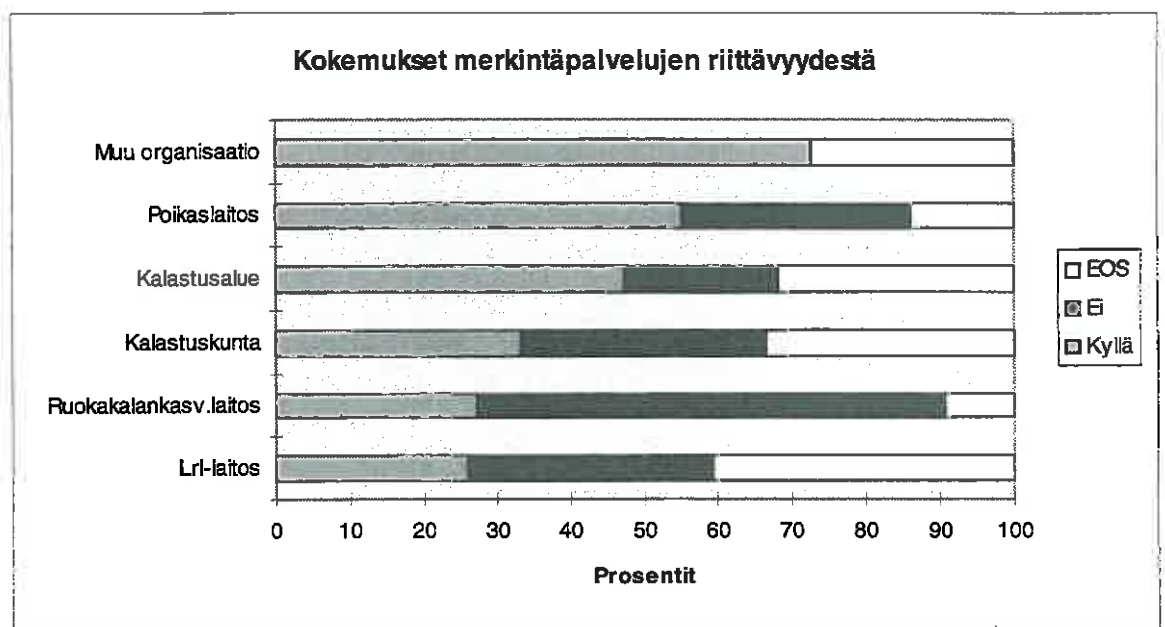
Selvittäessämme **vaikuttiko vastaajien edustamat yritykset/tahot heidän mielipiteisiinsä, oliko RKTL tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja, poikaslaitosten** edustajista reilu puolet (55 %) vastasi myöntävästi, kuitenkin lähes kolmannes (31 %) vastasi kieltävästi. **Luonnonravintolammikkolaitosten** edustajista huomattava osa (41 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asiaan. Kolmannes heistä ilmoitti, ettei RKTL ollut tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja, kuitenkin reilu neljännes (26 %) koki saaneensa RKTL:lta riittävästi em. palveluja.

Kalastusalueista lähes puolet (47 %) vastasi myöntävästi kysymykseemme merkintäpalvelujen tarjonnan riittävydestä. Hieman yli viidennes (21 %) vastaajista vastasi kuitenkin kieltävästi ja 32 % vastaajista ei osannut ilmoittaa kantaansa. **Kalastuskuntien** vastaukset jakaantuivat tasaisesti (33 % kussakin kohdassa) eri vaihtoehtojen välillä.

Ruokakalankasvatustilosten edustajista huomattavasti yli puolet (64 %) koki, että RKTL ei ollut tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja. Kuitenkin 27 % em. tilosten edustajista koki, että tarjonta oli ollut riittävää. Suurin osa (73 %) **muiden organisaatioiden** edustajista oli sitä mieltä, että RKTL:n merkintäpalvelujen tarjonta oli ollut riittävää. 27 % muista organisaatioista ei osannut ilmaista kantaansa.

Onko RKTL tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv. l.		Lrl-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	16	55,2	3	27,3	18	26,1	9	47,4	6	33,3	8	72,7
Ei	9	31,0	7	63,6	23	33,3	4	21,1	6	33,3	0	0,0
Ei osaa sanoa	4	13,8	1	9,1	28	40,6	6	31,6	6	33,3	3	27,3
Yhteensä	29	100	11	100	69	100	19	100	18	100	11	100

Taulukko 48. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja



Kuvio 9. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja

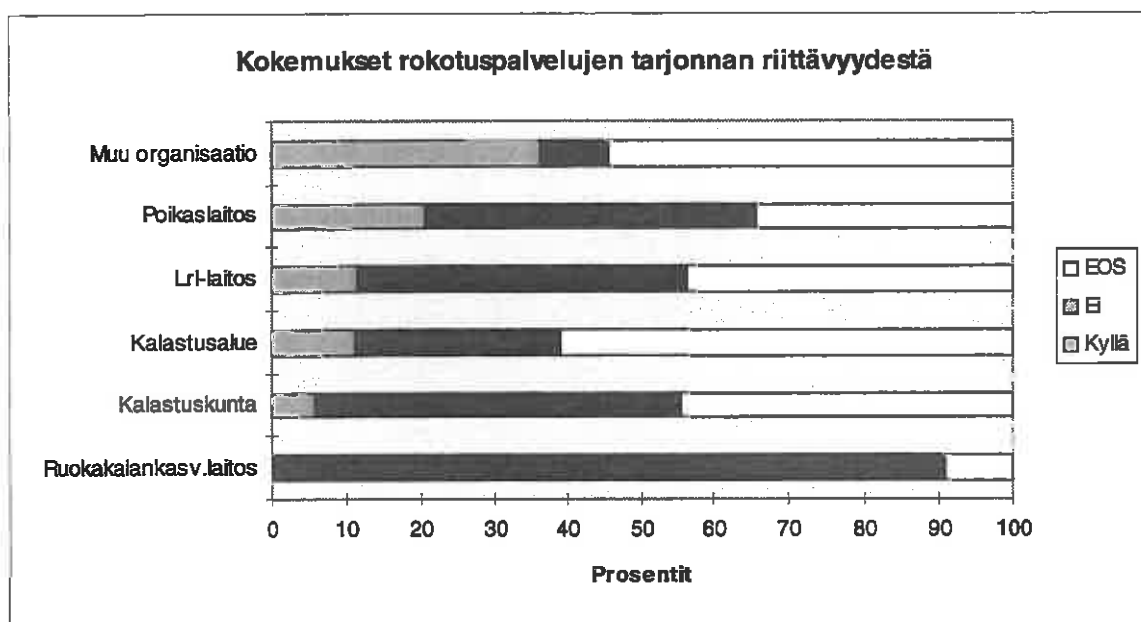
Poikaslaitoksista 45 % vastasi kieltävästi kysymykseemme, oliko RKTL tarjonnut heidän mielestään riittävästi **rokotuspalveluja**. Hieman yli viidennes (21 %) kuitenkin vastasi myöntävästi em. kysymykseen ja reilu kolmannes (35 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Luonnonravintolammikkolaitoksista 45 % ja **kalastuskunnista** puolet koki, ettei RKTL ollut tarjonnut riittävästi rokotuspalveluja. Noin 44 % em. tahoista ei osannut ilmoittaa kantaansa tähän asiaan. **Kalastusalueista** huomattava osa (61 %) ei osannut sanoa, oliko RKTL tarjonnut riittävästi rokotuspalveluja ja 28 % heistä koki, ettei tarjonta ollut ollut riittävää.

Ruokakalankasvatustilastojen edustajista lähes kaikki (91 %) kokivat, että RKTL ei ollut tarjonnut riittävästi rokotuspalveluja. Muiden organisaatioiden edustajista hieman yli kolmannes (36 %) oli sitä mieltä, että rokotuspalvelujen tarjonta oli ollut riittävä. Yli puolet (55 %) muista organisaatioista ei osannut ilmoittaa kantaansa em. asiaan.

Onko RKTL tarjonnut riittävästi rokotuspalveluja	Yritys/taho											
	Poikaslaitos		Ruokakal.kasv. l.		Lri-laitos		Kal.alue		Kal.kunta		Muu org.	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	6	20,7	0	0,0	8	11,3	2	11,1	1	5,6	4	36,4
Ei	13	44,8	10	90,9	32	45,1	5	27,8	9	50,0	1	9,1
Ei osaa sanoa	10	34,5	1	9,1	31	43,7	11	61,1	8	44,4	6	54,6
Yhteensä	29	100	11	100	71	100	18	100	18	100	11	100

Taulukko 49. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut riittävästi rokotuspalveluja



Kuvio 10. Yrityksen/tahon vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut riittävästi rokotuspalveluja

Seuraava selvityksemme kohde oli, vaikuttiko vastaajien RKTL:n kanssa asiointikertojen määrä heidän kokemuksiinsa, oliko RKTL tarjonnut riittävästi istutuspalveluja. 1 - 5 kertaa vuodessa asioineiden vastaukset jakaantuivat tasaisesti "kyllä", "ei" ja "ei osaa sanoa" vaihtoehtojen välillä, kuitenkin siten, että myöntäviä vastauksia oli eniten. RKTL:n kanssa 5 - 10 kertaa vuodessa asioineista suurin osa (71 %) oli sitä mieltä, että RKTL oli tarjonnut riittävästi istutuspalveluja. Yli 10 kertaa vuodessa asioineista 44 % vastasi myöntävästi tämän kohdan kysymykseen, mutta lähes kolmannes (31 %) vastasi kieltävästi. Neljännes ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Onko RKTL tarjonnut riittävästi istutuspalveluja	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	30	36,1	20	71,4	7	43,8
Ei	28	33,7	4	14,3	5	31,3
Ei osaa sanoa	25	30,1	4	14,3	4	25,0
Yhteensä	83	100	28	100	16	100

Taulukko 50. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut heille riittävästi istutuspalveluja

Seuraavaksi tarkastelimme, vaikuttiko vastaajien RKTL:n kanssa asiointikertojen määrä heidän kokemuksiinsa, oliko RKTL tarjonnut riittävästi lajikohtaista viljelyneuvontaa. 1 - 5 kertaa vuodessa RKTL:n kanssa asioineista 40 % koki, ettei ollut saanut riittävästi lajikohtaista viljelyneuvontaa, kuitenkin yli kolmannes (34 %) vastaajista koki saaneensa riittävästi em. palvelua. Näistä vastaajista 27 % ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Huomattava osa (64 %) 5 - 10 kertaa vuodessa asioineista koki, että RKTL oli tarjonnut riittävästi lajikohtaista viljelyneuvontaa. Yli viidennes (21 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa. RKTL:n kanssa yli 10 kertaa vuodessa asioineista 59 % ilmoitti, että RKTL:n lajikohtaisen viljelyneuvonnan tarjonta oli ollut riittävä. Kuitenkin 29 % vastaajista oli sitä mieltä, ettei kyseisen palvelun tarjonta ollut ollut riittävä.

Onko RKTL tarjonnut riittävästi lajikohtaista viljelyneuvontaa	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	28	33,7	18	64,3	10	58,8
Ei	33	39,8	4	14,3	5	29,4
Ei osaa sanoa	22	26,5	6	21,4	2	11,8
Yhteensä	83	100	28	100	17	100

Taulukko 51. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut heille riittävästi lajikohtaista viljelyneuvontaa

RKTL:n kanssa 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista huomattava osa (42 %) ei osannut sanoa, oliko RKTL tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja. Neljännes vastaajista ilmoitti, että RKTL oli tarjonnut em. palveluja riittävästi, mutta kolmannes ei pitänyt tarjontaa riittävänä. 5 - 10 kertaa vuodessa asioineista 59 % koki, että RKTL oli tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja, kun taas hieman yli neljännes (26 %) ei ollut mielestään saanut riittävästi ko. palveluja.

Hieman yli puolet (53 %) yli 10 kertaa RKTL:n kanssa vuodessa asioineista oli sitä mieltä, että RKTL oli tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja, kun taas 29 % vastaajista oli päinvastaisista mieltä.

Onko RKTL tarjonnut riittävästi merkintäpalveluja	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	20	24,7	16	59,3	9	52,9
Ei	27	33,3	7	25,9	5	29,4
Ei osaa sanoa	34	42,0	4	14,8	3	17,7
Yhteensä	81	100	27	100	17	100

Taulukko 52. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut heille riittävästi merkintäpalveluja

Selvittäessämme vastaajien vuodessa RKTL:n kanssa asioimien kertojen määrän vaikutusta heidän kokemuksiinsa, oliko RKTL tarjonnut riittävästi kasvututkimuksien tuloksia, 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista melko suuri osa (42 %) ilmoitti, ettei RKTL ollut tarjonnut heille riittävästi em. palveluja. Kuitenkin heistä lähes kolmasosa (31 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa. 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista 27 % ilmoitti RKTL:n tarjonneen heille riittävästi kasvututkimuksien tuloksia.

Vastaajista, jotka olivat asioineet RKTL:n kanssa 5 - 10 kertaa vuodessa, huomattavasti yli puolet (61 %) ja niistä, jotka olivat asioineet RKTL:n kanssa yli 10 kertaa vuodessa, 41 % ilmoitti RKTL:n tarjonneen riittävästi kasvututkimuksien tuloksia. 5 - 10 kertaa vuodessa asioineista neljännes oli sitä mieltä, ettei RKTL ollut tarjonnut heille riittävästi em. palveluja. Yli 10 kertaa vuodessa asioineista 29 % ilmoitti, ettei RKTL ollut tarjonnut riittävästi kasvututkimuksien tuloksia ja saman verran oli niitä vastaajia, jotka eivät osanneet ilmoittaa kantaansa.

Onko RKTL tarjonnut riittävästi kasvututkimuksien tuloksia	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kyllä	23	27,1	17	60,7	7	41,2
Ei	36	42,4	7	25,0	5	29,4
Ei osaa sanoa	26	30,6	4	14,3	5	29,4
Yhteensä	85	100	28	100	17	100

Taulukko 53. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus vastaajien kokemuksiin, onko RKTL tarjonnut heille riittävästi kasvututkimuksien tuloksia

Kysyessämme oliko RKTL tarjonnut riittävästi istutuspalveluja, Evon kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikassa asioineista puolet oli sitä mieltä, että tarjonta ei ollut ollut riittävää. Kolmannes Evon toimipaikan asiakkaista ei osannut ilmoittaa kantaansa. Laukaan toimipaikan kanssa asioineista lähes puolet (48 %) piti istutuspalvelujen tarjontaa riittävänä. Kuitenkin 29 % Laukaan toimipaikan asiakkaista ei pitänyt tarjontaa riittävänä ja hieman alle neljännes (24 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa tähän asiaan.

Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista 43 % ei pitänyt istutuspalvelujen tarjontaa riittävänä ja puolet vastaajista ei osannut sanoa kantaansa. Saimaan toimipaikan asiakkaista hieman alle puolet (45 %) oli tyytyväinen istutuspalvelujen tarjonnan määrään. Saimaan toimipaikan asiakkaista 23 % oli tyytymättömiä istutuspalvelujen tarjonnan määrään ja hieman alle kolmannes, (32 %) ei osannut ilmoittaa kantaansa ko. asiaan.

Taivalkosken toimipaikan asiakkaista suurin osa (77 %) piti RKTL:n istutuspalvelujen tarjontaa riittävänä. Kuitenkin 23 % em. toimipaikan asiakkaista ei pitänyt tarjontaa riittävänä. Muiden kuin em. toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia oli määrällisesti niin vähän, ettemme voineet heidän vastauksiaan painottaa. Lautiosaaren kalanviljelylaitoksen ja Tervon toimipaikan kanssa asioineiden vastauksia emme saaneet tähän kohtaan ollenkaan.

Onko RKTL riittävästi tarjonnut istutuspalveluja	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kyllä	16,7	100	25,0	47,6	7,1	75,0	0,0	45,2	85,7	76,9	0,0	100	0,0
Ei	50,0	0,0	50,0	28,6	42,9	25,0	100	22,6	14,3	23,1	0,0	0,0	0,0
Ei osaa sanoa	33,3	0,0	25,0	23,8	50,0	0,0	0,0	32,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

Taulukko 54. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, onko RKTL riittävästi tarjonnut istutuspalveluja

Tarkastelimme, vaikuttiko tietyssä toimipaikassa asioiminen vastaajien mielipiteisiin, oliko RKTL riittävästi tarjonnut vesianalyysipalveluja. Laukaan kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikan ja Porlan kalanviljelylaitoksen kanssa asioineista hieman yli 60 % ei pitänyt vesianalyysipalvelujen tarjontaa riittävänä ja noin 30 % ei osannut ilmoittaa kantaansa.

Saimaan toimipaikan kanssa asioineista huomattava osa (41 %) ei osannut sanoa, oliko RKTL tarjonnut riittävästi vesianalyysipalveluja. Hieman yli kolmannes (34 %) em. toimipaikan asiakkaista ei pitänyt tarjontaa riittävänä. Sitä vastoin hieman alle neljännes (24 %) piti vesianalyysipalvelujen tarjontaa riittävänä.

Taivalkosken toimipaikan asiakkaista selvästi yli puolet (58 %) oli sitä mieltä, että RKTL:n vesianalyysipalvelujen tarjonta oli ollut riittävää. Neljännes Taivalkosken toimipaikan asiakkaista ei osannut ilmoittaa kantaansa. Muiden kuin em. toimipaikkojen kanssa asioineiden vastauksia oli määrällisesti niin vähän, ettemme voineet heidän vastauksiaan analysoida tilastollisesti. Tervon toimipaikan kanssa asioineiden vastauksia emme saaneet tähän kohtaan ollenkaan.

Onko RKTL riittävästi tarjonnut vesianalyysipalveluja	Toimipaikat												
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Kyllä	0,0	0,0	25,0	5,0	7,7	0,0	0,0	24,1	16,7	58,3	0,0	66,7	0,0
Ei	45,5	100	75,0	65,0	61,5	50,0	100	34,5	83,3	16,7	100	0,0	0,0
Ei osaa sanoa	54,6	0,0	0,0	30,0	30,8	50,0	0,0	41,4	0,0	25,0	0,0	33,3	0,0
Yhteensä	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0

1=Evo, 2=Inarin KVL, 3=Kainuu, 4=Laukaa, 5=Porlan KVL, 6=Muongion KVL, 7=Rymättylä, 8=Saimaa, 9=Kuusamon KVL, 10=Taivalkoski, 11=Lautiosaaren KVL, 12= Simon KVL ja 13=Tervo

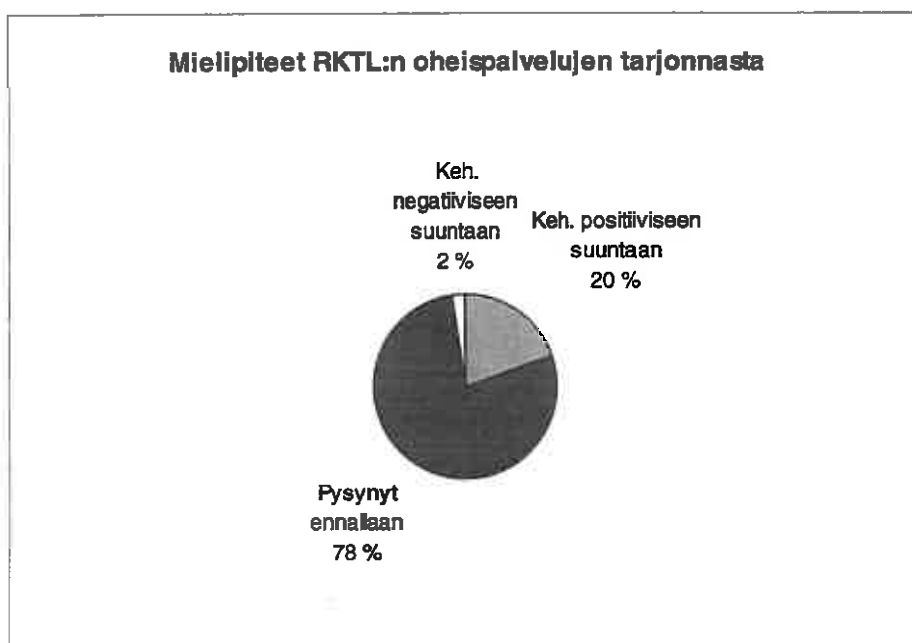
Taulukko 55. Toimipaikoissa asioimisen vaikutus vastaajien mielipiteisiin, onko RKTL riittävästi tarjonnut vesianalyysipalveluja

3.6.3. Vastaajien mielipiteet RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan kehittymisestä

Kysyimme seuraavaksi vastaajien mielipiteitä **RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan kehittymisestä**. Suurin osa (78 %) vastaajista koki, että RKTL:n oheispalvelujen tarjonta oli pysynyt ennallaan. Vastaajista 20 % oli sitä mieltä, että kehittyminen oli ollut positiivista. Jos vastaajat olivat sitä mieltä, että kehitys oli mennyt positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan, saivat he vapaasti kertoa, millä tavalla positiiviseen tai negatiiviseen suuntaan. Nämä vastaukset olemme luetteloineet liitteisiin (s. 50).

Onko RKTL:n oheispalvelujen tarjonta	Ilm	%
kehittynyt positiiviseen suuntaan	25	19,8
pysynyt ennallaan	98	77,8
kehittynyt negatiiviseen suuntaan	3	2,4
Yhteensä	126	100

Taulukko 56. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan kehittymisestä



Kuvio 11. Vastaajien mielipiteiden jakautuminen RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan kehittymisestä

Seuraava selvityksemme kohde oli, **vaikuttiko vastaajien vuodessa RKTL:n kanssa asioimien kertojen määrä heidän kokemuksiinsa, mihin suuntaan RKTL:n oheispalvelujen tarjonta on kehittynyt**. RKTL:n kanssa 1 - 5 kertaa vuodessa asioineista suurin osa (89 %) koki RKTL:n oheispalvelujen tarjonnan pysyneen ennallaan. **Yli viisi kertaa** vuodessa asioineista runsaasti yli puolet (n. 62 %) oli sitä mieltä, että RKTL:n oheispalvelujen tarjonta oli pysynyt ennallaan. **5 - 10 kertaa** vuodessa asioineista 39 % ja **yli 10 kertaa** vuodessa asioineista neljännes katsoi oheispalvelujen tarjonnan kehittyneen positiiviseen suuntaan.

Onko RKTL:n oheispalvelujen tarjonta	Asiointikerrat RKTL:n kanssa vuodessa					
	1 - 5 kertaa		5 - 10 kertaa		yli 10 kertaa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%
kehittynyt positiiviseen suuntaan	8	10,0	10	38,5	4	25,0
pysynyt ennallaan	71	88,8	16	61,5	10	62,5
kehittynyt negatiiviseen suuntaan	1	1,3	0	0,0	2	12,5
Yhteensä	80	100	26	100	16	100

Taulukko 57. Toimipaikoissa asiointikertojen määrän vaikutus vastaajien kokemuksiin RKTL:n oheispalvelujen kehityksestä

4. YHTEENVETO

Riista- ja kalatalouden tutkimuslaitoksen Vesiviljelyn tulosityksikkö halusi selvittää vesiviljelyn asiakaskyselyllä asiakkaidensa tyytyväisyyttä toimintaansa. Selvityksen kohteina olivat vastaajien tyytyväisyys sekä odotukset ja kokemukset RKTL:n vesiviljelytuotteisiin; myyntipisteiden toimintaan ja ostamisen helppouteen; asiakaspalveluun, tiedottamiseen ja muuhun yhteistoimintaan sekä oheispalveluihin.

Tutkimus suoritettiin postikyselynä. Kyselyssä, joka suoritettiin kesän 1995 aikana, oli kaksi kontaktoa. Ensimmäisellä kerralla kysymyslomakkeet lähetettiin tutkimuksen koko otokselle ja toisella kerralla niille asiakkaille, jotka eivät reagoineet ensimmäiseen kyselyyn. Kysymyslomake sisälsi sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä.

Vesiviljelyn asiakaskyselyn vastaajista suurimman yksittäisen ryhmän (48 %) muodostivat luonnonravintolammikkolaitokset. Vastaajista suurin osa (70 %) oli asioinut RKTL:n toimipaikkojen kanssa 1 - 5 kertaa vuodessa. Vastaajat olivat eniten pääsääntöisesti asioineet Saimaan (29 %) ja Laukaan (20 %) kalantutkimus ja vesiviljely -toimipaikkojen ja Porlan kalanviljelylaitoksen (13 %) kanssa.

Vesiviljelytuotteiden osalta pidettiin kaikkein tärkeimpänä, että RKTL toimittaa korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvavia) tuotteita. Tärkeänä pidettiin myös, että RKTL panostaa tuotteiden geneettiseen laatuun, kehittää tuotteitaan jatkuvasti ja on edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä.

Enemmistö (81 %) vastaajista koki saaneensa RKTL:lta korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvavia) tuotteita. Lähes 2/3 vastaajista koki saaneensa RKTL:lta tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita. Geneettiseltä laadultaan hyviä tuotteita ilmoitti saaneensa puolet (52 %) vastaajista.

Vastaajista, jotka kokivat, että eivät olleet saaneet RKTL:lta tarpeeksi laajaa valikoimaa tuotteita, lähes kolmannes (31 %) toivoi RKTL:n rytmittävän poikasten kuoriutumisaikojensa asiakkaiden viljelyrytmiin sopivaksi. Lähes yhtä paljon oli vastaajia, jotka olivat sitä mieltä, että RKTL:n tulisi laajentaa luonnonravintolammikkoviljelyn laajaviljoitustaan. Vastaajista runsas puolet (63 %) oli sitä mieltä, että RKTL oli kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti. Lähes yhtä suuri joukko vastaajia piti RKTL:ta edelläkävijänä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä.

Vastaajista yli puolet (56 %) katsoi, että RKTL:n toiminta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana oli pysynyt ennallaan. Lähes 40 % vastaajista piti kehitystä positiivisena.

Tärkein syy, jonka vuoksi vastaajat (39 %) ilmoittivat ostavansa tuotteita RKTL:lta oli se, että tuote on viljelytaustaltaan tunnettu. Seuraavaksi tärkeimmät syyt olivat, että RKTL:n kalatutkimuslaitos on tunnettu ja että tuotetta ei ole saatavissa yksityisiltä kasvattajilta.

Myyntipisteiden toiminnan ja ostamisen helppouden osalta tärkeimpinä seikkoina pidettiin, että ostaminen RKTL:lta on nopeaa ja vaivatonta, hintataso on kohtuullinen ja että myyntipisteiden asiakaspalvelu on hyvin hoidettu. Hieman vähemmän tärkeänä pidettiin, että RKTL:lla on laaja myyntiverkosto ja että RKTL tiedottaa tuotteiden saatavuudesta riittävästi.

Vastaajista selvä enemmistö (n. 70 %) koki, että RKTL:n myyntipisteet olivat heidän edustamiensa yritysten/tahojen kannalta sopivalla paikalla, ostaminen RKTL:lta oli nopeaa ja vaivatonta

sekä myyntipisteiden asiakaspalvelu oli hyvin hoidettu. Hieman yli puolet (51 %) vastaajista oli sitä mieltä, että RKTL ei ollut tiedottanut tuotteiden saatavuudesta riittävästi. Hieman alle puolet (47 %) vastaajista piti RKTL:n hintatasoa kohtuullisena. Noin kolmasosa (32 %) ei pitänyt hintatasoa kohtuullisena.

Vastaajista enemmistö (66 %) katsoi RKTL:n myyntipisteiden toiminnan pysyneen ennallaan. Neljännes vastaajista oli sitä mieltä, että myyntipisteiden toiminta oli kehittynyt positiiviseen suuntaan.

- Asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan osalta tärkeimpänä pidettiin, että RKTL:n henkilökunta on asiantuntevaa, RKTL on luotettava yhteistyökumppani ja että RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus on hyvä. Vähemmän tärkeänä pidettiin, että RKTL paneutuu yrityksen/tahon tilanteeseen yksilöllisesti, RKTL:n neuvonta on hyvin järjestetty ja että RKTL pitää yhteyttä yritykseen/tahoon säännöllisesti. Vaikka em. asioita arvostettiin vähemmän, ne olivat kuitenkin yleisesti ottaen melko tärkeitä vastaajille.

Vastaajista reilu enemmistö (n. 80 %) koki, että RKTL:n henkilökunta oli palveluultista ja asiantuntevaa, asioiminen RKTL:n henkilökunnan kanssa oli sujuvaa ja että RKTL oli luotettava yhteistyökumppani. Rungas puolet (58 %) vastaajista oli sitä mieltä, että RKTL ei ollut pitänyt yhteyttä heidän yrityksiinsä/tahoihinsa säännöllisesti. Selvästi yli puolet vastaajista koki, että hyödyllisiä tietoja oli saanut RKTL:lta helposti ja että RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus oli hyvä. Hieman yli 70 % vastaajista oli sitä mieltä, että RKTL:n laskut olivat selkeitä ja tiedottavia ja ettei RKTL:n laskutuksessa ollut ilmennyt virheitä.

Asiakkaista suurin osa (73 %) katsoi RKTL:n asiakaspalvelun, tiedottamisen ja muun yhteistoiminnan pysyneen ennallaan. Lähes neljännes (24 %) asiakkaista katsoi em. toimintojen kehittyneen positiiviseen suuntaan.

Oheispalvelujen tarjonnan osalta tärkeimpänä pidettiin lajikohtaista viljelyneuvontaa. Se sai keskiarvokseen 3,8 eli sitä pidettiin melko tärkeänä. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua. Kalan ja mädin kuljetuspalveluja sekä rokotuspalveluja ei pidetty kovin tärkeinä oheispalveluista.

Lähes puolet (47 %) vastaajista koki, että RKTL oli tarjonnut riittävästi kalan ja mädin kuljetuspalveluja. Hieman yli neljännes (26 %) oli sitä mieltä, ettei RKTL ollut tarjonnut riittävästi ko. palveluja. Vastaajista 44 % koki saaneensa riittävästi RKTL:lta istutuspalveluja ja lajikohtaista viljelyneuvontaa. Toisaalta hieman alle kolmannes (n. 30 %) ei pitänyt ko. palvelujen tarjontaa riittävänä.

Yli 40 % vastaajista ei ollut mielestään saanut riittävästi viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua, vesianalyysipalveluja, viljelyongelmia ratkovia maksullisia tilauskohteita ja rokotuspalveluja. Toisaalta lähes neljännes (24 %) vastaajista koki, että RKTL oli tarjonnut riittävästi viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua.

Merkintäpalvelujen tarjonnan riittävyys osalta vastaajien kokemukset jakaantuivat. Vastaajia, jotka kokivat tarjonnan olleen riittävää (36 %) oli vain hieman enemmän kuin niitä, jotka eivät pitäneet tarjontaa riittävänä (32 %) ja niitä, jotka eivät osanneet ilmoittaa kantaansa (32 %). Kasvututkimuksien tuloksien tarjontaa piti riittävänä 37 % vastaajista ja saman verran oli niitä, jotka eivät pitäneet tarjontaa riittävänä.

Suurin osa (78 %) vastaajista koki, että RKTL:n oheispalvelujen tarjonta oli pysynyt ennallaan. Vastaajista viidennes piti tarjonnan kehittymistä positiivisena.

Luettelo kaikista avoimista vastauksista

Jos vastasitte edellisen kysymyksen kohtaan C ei, niin mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa tuotevalikoimaansa...

Muuhun, mihin?

- vaelluskalakantojen tuottamiseen niiden omilla vesistöalueilla
- myydä myös edullisesti, ettei ole kalliimpaa mätää kuin yksityisillä, mikä on tilanne nyt
- informaatiota tuotteista
- RKTL on tutkimuslaitos, eikä tulisi lisätä tuotantoon, vaan tutkimusta
- en voi arvioida asiaa, koska koulutukseni ei riitä
- kuhan ja järvilohen kasvatukseen
- oikeisiin lajeihin
- luonnonvalinnan läpikäyneiden emojen osuuden lisäämiseen vaelluskalojen viljelykseen
- kuoriutuneet kuhanpoikaset, näistä pulaa ja epävarmuutta
- kuhan- ja harjuksen vastakuoriutuneiden poikasten saannin toimintavarmuuden parantamiseen ja laatuun
- urheilukasvatukseen sopivien ”uusien” kalalajien tuottamiseen
- Monni Suomeen
- mahdollisiin uusiin lajeihin
- yhteydenpitoon esim. että voisivat kertoa noin 5 vrk etukäteen, milloin kalanpoikasia saa noutaa. Tällöin omat toimet esim. vesitys voitaisiin rytmittää oikein

Onko RKTL:n toiminta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä...

kehittynyt positiiviseen suuntaan

- vuosi vuodelta ovat parempia
- vk-kuhanpoikasia on ollut riittävästi saatavilla. Täpläravun viljelyssä saatu asiantuntija-apua
- sekä laji- että kantavalikoima laajentunut
- poikaset ovat olleet terveitä ja hyvin saatavilla
- kuhapoikasten saannissa oli mm. v.1992 pahoja puutteita (Evo), ehkä huolimaton laitoksen hoito
- viime aikoina laitostyöyksiköiden toimintaan tullut vahvana esille yhteistyöhakuisuus ja kantaot-tavan alueellisen kehittäjän rooli
- toimintavarmuus hyvä
- joustavuus ja halu/kyky huomioida asiakkaan tarpeet parantuneet
- esim. RKTL järjestänyt mädin toimituksen siten, että pohjoisen alueen luonnonravintolam-mikkopoikaset saadaan ”jäähdytystekniikan” avulla oikeaan aikaan lammikkoon
- kalanpoikasten saatavuus parantunut (siika, harjus), kuhia ei ole riittävästi
- asiakasta kuunnellaan
- RKTL pyrkinyt ainakin Lapissa mukauttamaan tuotantoaan paikallisiin olosuhteisiin
- tuotteiden laatu ja valikoimat parempia kuin ennen
- kalanpoikasten kuolleisuus pienempi kuin esim. 10 vuotta sitten
- tuotannon neuvontaan on saatavissa apua niin paljon kuin osaa kysyä
- saa jäähdytyslaitteessa ollutta mätiä, josta poikaset ovat kuoriutuneet sopivaan aikaan
- pienasiakkaat huomioidaan paremmin kuin ennen
- turha jäykkyys vähentynyt
- ottanut opiksi muuttuvista olosuhteista
- kuhan ja harjuksen tuotantoa lisätty useammalla laitoksella
- laatu parantunut
- asiakasläheisyyttä on havaittavissa
- hautomotilat parantuneet
- järvikohtaiset poikastuotokset
- laatuun kiinnitetään yhä enemmän huomiota
- tiedottaminen
- Porlan kehitys karpin, toutaimen, täpläravun ja eräiden lohikalajien osalta positiiviseen suun-taan, mutta jos ja kun Porla lakkautetaan, on aivan varma, että nämä tai jokin näistä menee selvään alamäkeen

Onko RKTL:n toiminta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä...

kehittynyt negatiiviseen suuntaan

- esim. yksikesäisten istukkaiden koon merkitystä jatkokasvatukseen
- RKTL:n tutkimus kyseenalaista - tukee vain omaa organisaatiota
- RKTL alkanut kilpailla yksityisen sektorin kanssa kl-mädin myynnissä
- jätevedet kuriin
- kuuleman mukaan Lohjan Porlan laitos lopetetaan, joka on sijainniltaan vesiviljelyä ja kalataloutta ajatellen ykköslaitos Suomessa
- nykYTEKNIKALLA vaeltavien kalalajien eri kantojen geneettinen pohja pienenee tai kapenee jatkuvasti, poikaset sopeutuneet enemmän viljelyolosuhteisiin kuin luonnonoloihin --> istutusten tuloksellisuus huononee
- Porlan lakkauttamisen takia

Mikä on tärkein syy, jonka vuoksi ostatte RKTL:lta?

Muu syy, mikä?

- ostovalinnan ratkaisee hinta/laatusuhde ja tarjonta
- sopivalla paikalla
- varmuus: kun haluan vk-kuhanpoikasia, niin myös saan
- hintataso korkea, mutta ei muuta mahdollisuutta toistaiseksi
- velvoiteistukkaiden tuottajana ostaja vaatii, että mäti tulee RKTL:lta
- RKTL:n läheisyys
- Porlan laitos tuottaa kuhan/planktonkasvun samanaikaiseksi saatavaksi lammikkoon
- luotan RKTL:n tietämykseen
- tarjousten perusteella
- oman paikkakunnan hautomo ei pystynyt toimittamaan tilaamiani kuhan poikasia
- suhteellisen varma toimitus
- sopimuskasvatus
- en osta RKTL:lta
- kesällä -95 saimme ensimmäisen kerran mätiä
- mädin hinta on juuri ja juuri sillä tasolla eräissä tuotteissa, että emoja ei kannata viljellä itse
- geneettisesti poikaset vesistökohtaisia
- ostajan merkitys myyjälle asiakkaana --> varmuus, että saa tuotetta (Tämän takia en ostanut RKTL:lta.)
- lähistöllä ei ole muita kasvattajia

Onko RKTL:n myyntipisteiden toiminta...

kehittynyt positiiviseen suuntaan

- palvelut ovat nopeutuneet
- myyntipisteiden toiminta on hyvä ja jatkuvasti kehittynyt
- toimitukset ovat pyörineet hyvin
- tulosvastuu
- laitos on omalla kylällä: tieto kulkee hyvin
- otetaan yhteyttä ostajiin, sovitaan joustavasti kalojen luovutuksesta (Enonkoski)
- myyntitapahtuma on hyvin organisoitu ja tehokas, mutta esim. mädin/kalojen pussituksesta ei saa periä mitään, sillä aina olemme asiakkaina pakkaamassa itse lastia
- aiemmin Lapissa luultiin, ettei RKTL myy yksityisille ihmisille kalanpoikasia
- palvelu parantunut, mutta edelleen on kehittämisen varaa
- RKTL on lisännyt viime aikoina tiedottamista omasta toiminnastaan
- yhteydenpito kasvattajiin on hyvä ja neuvoa saa tarvittaessa hyvin
- ostettavasta materiaalista saa nykyisin muutakin tietoa kuin hinnan ja kannan
- viljelyn opastus lisääntynyt
- tuotteita saatavissa myös viikonloppuisin
- hieman tehostunut
- johtajien jäykkyys vähentynyt, muuttunut ihmismäiseksi, ei korruptiota
- palvelu asiakaslähtöistä, ei valittamista
- palvelu parantunut
- toimitilat parantuneet
- rakentanut uusia kalanviljelylaitoksia, haudontatiloja, emokalojen säilytystiloja jne.

Onko RKTL:n myyntipisteiden toiminta...

kehittynyt negatiiviseen suuntaan

- tuloksista piittaamaton suljettu monopoli
- jos suunnitelma Porlan kalanviljelylaitoksen toiminnan lopettamisesta toteutuu
- jos pyritään yksikkökohtaiseen tuloshakuisuuteen, niin sorrutaanko lajikohtaiseen räikeään monopolihakuiseseen ylihinnotteluun poikasten ja mädin tuottamisessa
- yhteydenpito työlästä
- kalojen hintataso noussut ”turhan” korkealle, muuten myyntipisteiden toiminta OK
- Porlan laitos? Hintataso?

Onko RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta...

kehittynyt positiiviseen suuntaan

- RKTL näkyy aikaisempaa enemmän
- jos kysyy neuvoja, niin niitä saa hyvin mestareilta
- laskut tulevat nykyisin "nyt eikä 15. päivä". Vielä v.1994 ns. suoritteiden tilisysteemi toimi monen kuukauden viiveellä ja täytyi "pyytää" laskutusta
- RKTL on tullut v.1986 jälkeen mukaan kalastusalue toimintaan, ottaa mielellään osaa erilaisiin yleisötapahtumiin tuomalla tuotteita ja tietoa yleisön saataville. RKTL ottaa ajoittain rohkeasti kantaa kalatalouden politiikan linjaamiseksi
- tiedotteita RKTL:n toiminnasta tullut, mutta lähettäkää vielä suoraan asiakkailenne tietoutta tuotteistanne
- kokemukset vähäisiä, kehitys lienee myönteistä
- siirtynyt aktiiviseen ja ajankohtaiseen tiedottamiseen
- turha byrokratia hävinnyt
- viljelytaustatietojen keräämiseen ja tiedotukseen panostettu enemmän (ns. tuoteselosteajattelu lisääntynyt)
- toiminnan tehostamisen myötä myös asiakaspalvelu tehostunut
- altis asiakaspalveluun
- pitänyt yhteyttä säännöllisesti
- RKTL on järjestänyt yhteisiä palavereja
- viime vuosina parantunut
- yhteistyötä on parannettu aktivoimalla RKTL:n yksiköitä yhteistyöhön

Onko RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja muu yhteistoiminta...

kehittynyt negatiiviseen suuntaan

- alkuperäinen toiminta ja tarkoitus unohtunut. Malli hävittää alkuperäiset kannat
- Lohjan laitos lopetetaan kuuleman mukaan
- aiemmin yhteistoiminta oli todella tehokasta
- oman olemassaolon turvaaminen on joissain tapauksissa ollut asiakaspalvelun/kalakantojen hoitoa tärkeämpää
- kalanpoikasia tuodaan muualta liikaa

Kuinka tärkeää yrityksellenne on, että RKTL tarjoaa...

muuta, mitä?

- uhanalaisten kantojen tutkimus ja niiden säilyttäminen
- toimenpiteitä, joilla nostetaan hupenevat vaelluskalakannat nousuun tuottamalla niitä omilla vesistöalueilla
- käytännön asiantuntijapalveluja
- kalakantakohtaisten viljelytuotteiden tarjontaa
- viljelyongelmia ratkovista tilauskokeista tiedottaminen
- yhteistyötä mädinhankinnan järjestämiseksi

Onko RKTL:n oheispalvelujen tarjonta...

kehittynyt positiiviseen suuntaan

- palveluita on lisätty
- hyvä, että näitä palveluja tarjolla ja että niistä saa tietoa yleisemmin tämän kyselyn kautta
- tietoutta jaettu aiempaa enemmän ja julkaistu tutkimustuloksia
- kokemukset vähäisiä
- ainakin kysyjälle vastataan
- ilmeisesti palvelujen tarjonta lisääntynyt - edustamallamme taholla omavaraisuus ko. palvelujen suhteen on tyydyttävä
- kalamerkintä on sujunut hyvin
- tiedon lisäyksen ansiosta
- poikasten laatu on parantunut
- oma-aloitteinen neuvonta tuotteista tehostunut

Onko RKTL:n oheispalvelujen tarjonta...

kehittynyt negatiiviseen suuntaan

- vesiviljelyyn liittyvien asioiden tietämättömyys
- liikelaitostuminen ja monopoli tuottavat tavaraa, joka ei kuulu asiaan. RKTL:n koko toimiala ja asema tulisi harkita uudelleen, poikastuoton monopolit purkaa ja hajauttaa
- Porlan toimipiste Lohjalla lopetetaan kuuleman mukaan
- aiemmin oheispalveluista ym. kala-asioista keskusteltiin aina silloin, kun oli muutakin asiaa RKTL:n ihmisten kanssa

Muita vastaajien kommentteja

- vähän tietoa poikastuotannosta, taimenen poikasia ei oikein hyvin saa
- RKTL:n tehtävä ei ole toimia massatuottajana esim. luonnonravintolammikko sektorilla, vaan keskittyä tutkimukseen ja geneettisten ainesten suojeluun ym.
- toivomus: toivoisi, että RKTL voisi antaa asiantuntija-apua pienempiinkin projekteihin - vaikka maksullisenakin
- juuri mitään palveluja ei ole tarjottu
- minulla on mennyt tämä kalanpoikasten kasvattaminen ihan nolville, koska minä en ole saanut niitä mihinkään myytyä. (Nuo isommat kasvattajat ovat jyränneet yli minun toiminnan.)
- palveluja ei ole pyydetty
- myyntipisteet liian kaukana, hinta liian kallis

Erään Taivalkosken toimipaikan asiakkaan kommentti lomakkeen takasivulla:

” Viljelen ammatikseni harjuksia luonnonravintolammikossa. Koska harjukset ovat niitä viimeksi keväällä kuoriutuvia, olisi poikasten saanti välttämätöntä. RKTL on ainakin kaksi kertaa 10 vuoden aikana epäonnistunut harjuksen vk-poikasten tuotannossa, tänä keväänä viimeksi (Ohtaaja). Pitäisi olla joku tuotantovakuutus, ei yksityinen pysty montaa tällaista kevättä, jolloin ei saa poikasia vuokrattuihin lampiin, jatkamaan toimintaa. Mädin tuotanto pitäisi antaa laitoksille, joissa ei ole tauteja. Pitäisi saada useampi laitos varmuudeksi tuottamaan mätiä ja poikasia. RKTL:n pitäisi pitää yhteispalavereja myös yksityisten kanssa yksi kerta/vuosi. ”

Kuinka tärkeää on, että RKT:n toiminta tuottaa laadukasta luotetta	Toimipalikka																									
	Evo		Inari		Kajanus		Vaivola		Laukaa/Lehja		Muonio		Saimmaa		Tervakoski/Kayla		Tervakoski/Lahti		Tervakoski/Simo		Terve					
	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm		
1-ei tärkeää	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,85	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	7,70	0	0,00	0	0,00		
2-ei kovin tärkeää	0	0,00	0	0,00	1	25,00	0	0,00	1	5,88	0	0,00	0	0,00	1	2,70	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
3-hieman merkitystä	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	3,85	1	5,88	0	0,00	0	0,00	1	2,70	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
4-mieliko tärkeää	4	30,77	1	60,00	0	0,00	4	15,38	1	5,88	1	20,00	0	0,00	3	8,11	1	16,67	2	15,38	1	100,00	0	0,00	0	0,00
5-tärkeää	9	69,23	1	60,00	3	75,00	20	76,92	14	82,35	4	80,00	0	0,00	32	86,49	4	66,67	10	76,92	0	0,00	3	100,00	1	100,00
Yhteensä	13	100,00	2	100,00	4	100,00	26	100,00	17	100,00	5	100,00	1	100,00	37	100,00	6	100,00	13	100,00	1	100,00	3	100,00	1	100,00

Taulukko 59: RKT:n korkealaatuisien tuotteiden toimittamisen tärkeys vastajille riippuen siitä, missä toimipalikkaan vastajat olivat pääasiallisesti asenneet

Kuinka tärkeää on, että RKT:n toiminta tuottaa laadukasta luotetta	Toimipalikka																									
	Evo		Inari		Kajanus		Vaivola		Laukaa/Lehja		Muonio		Saimmaa		Tervakoski/Kayla		Tervakoski/Lahti		Tervakoski/Simo		Terve					
	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm		
1-ei tärkeää	0	0,00	1	60,00	0	0,00	1	5,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
2-ei kovin tärkeää	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	5,00	1	6,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	8,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
3-hieman merkitystä	1	8,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	6	33,33	1	25,00	1	100,00	2	5,88	0	0,00	4	33,33	0	0,00	0	0,00		
4-mieliko tärkeää	6	60,00	0	0,00	3	75,00	6	30,00	3	20,00	1	25,00	0	0,00	10	29,41	0	0,00	0	0,00	1	100,00	0	0,00		
5-tärkeää	5	41,67	1	60,00	1	25,00	12	60,00	6	40,00	2	60,00	0	0,00	22	64,71	4	100,00	7	66,67	0	0,00	3	100,00		
Yhteensä	12	100,00	2	100,00	4	100,00	20	100,00	16	100,00	4	100,00	1	100,00	34	100,00	4	100,00	12	100,00	1	100,00	3	100,00	1	100,00

Taulukko 60: RKT:n geneettisesti laadullaan hyvien tuotteiden toimittamisen tärkeys vastajille riippuen siitä, missä toimipalikkaan vastajat olivat pääasiallisesti asenneet

Kuinka tärkeää on, että RKT:n toiminta tuottaa laadukasta luotetta	Toimipalikka																									
	Evo		Inari		Kajanus		Vaivola		Laukaa/Lehja		Muonio		Saimmaa		Tervakoski/Kayla		Tervakoski/Lahti		Tervakoski/Simo		Terve					
	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm		
1-ei tärkeää	0	0,00	1	50,00	0	0,00	3	15,79	0	0,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00	1	20,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
2-ei kovin tärkeää	0	0,00	0	0,00	1	25,00	1	5,26	1	6,67	0	0,00	1	2,86	0	0,00	0	0,00	2	16,67	0	0,00	0	0,00		
3-hieman merkitystä	7	69,85	0	0,00	1	25,00	7	36,84	8	59,83	1	20,00	0	0,00	10	28,57	1	8,33	1	100,00	1	33,33	0	0,00		
4-mieliko tärkeää	4	30,77	1	60,00	2	60,00	4	21,05	2	19,22	2	40,00	0	0,00	11	31,43	1	8,33	5	41,67	0	0,00	0	0,00		
5-tärkeää	2	15,38	0	0,00	0	0,00	4	21,05	4	26,67	1	20,00	0	0,00	13	37,14	2	40,00	4	33,33	0	0,00	2	66,67		
Yhteensä	13	100,00	2	100,00	4	100,00	19	100,00	16	100,00	6	100,00	1	100,00	35	100,00	5	100,00	12	100,00	1	100,00	3	100,00	1	100,00

Taulukko 61: RKT:n tuotteiden laadun vaikuttaman tuotteen tärkeys vastajille riippuen siitä, missä toimipalikkaan vastajat olivat pääasiallisesti asenneet

Kuinka tärkeää on, että RKT on edelläkävijä vesiviljelys-tekniikan kehittäjänä	Toimipalikka																									
	Evo		Inari		Kajanus		Vaivola		Laukaa/Lehja		Muonio		Saimmaa		Tervakoski/Kayla		Tervakoski/Lahti		Tervakoski/Simo		Terve					
	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm		
1-ei tärkeää	1	8,33	1	60,00	0	0,00	2	9,09	1	6,25	0	0,00	0	0,00	1	2,63	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
2-ei kovin tärkeää	0	0,00	1	60,00	0	0,00	0	0,00	2	12,50	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00		
3-hieman merkitystä	2	16,67	0	0,00	0	0,00	2	9,09	4	25,00	0	0,00	0	0,00	3	7,69	0	0,00	3	23,08	1	100,00	0	0,00		
4-mieliko tärkeää	4	33,33	0	0,00	1	25,00	8	36,36	3	18,75	0	0,00	1	100,00	8	21,06	1	7,69	1	7,69	0	0,00	0	0,00		
5-tärkeää	6	41,67	0	0,00	3	75,00	10	45,45	6	37,50	5	100,00	0	0,00	26	66,42	4	80,00	9	69,23	0	0,00	3	100,00		
Yhteensä	12	100,00	2	100,00	4	100,00	22	100,00	16	100,00	5	100,00	1	100,00	38	100,00	5	100,00	13	100,00	1	100,00	3	100,00	1	100,00

Taulukko 62: Toimipalikkaan asenneiden vaikutus vastajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKT on edelläkävijä vesiviljelys-tekniikan kehittäjänä

Onko RKT:n kehittänyt huoltajan jatkuvasti Kyllä Ei Ei osaa sanoa Yhteensä	Toimipaikka																												
	Evo		Inari		Kasnuu		Vaikola		Laukaa/Lohja		Muueto		Pymäntyytä		Seinosa		Tavvako/ Käytö		Tavvako/		Tavvako/		Terve						
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%			
5	46,45	1	50,00	2	50,00	16	66,67	9	56,25	4	80,00	0	0,00	0	0,00	26	67,57	6	85,71	8	61,54	1	100,00	3	100,00	0	0,00		
0	0,00	1	50,00	0	0,00	1	4,17	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	14,29	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
6	54,55	0	0,00	2	50,00	7	29,17	7	43,75	1	20,00	1	100,00	12	32,43	0	0,00	5	39,46	0	0,00	6	39,46	0	0,00	0	0,00	1	100,00
11	100,00	2	100,00	4	100,00	24	100,00	16	100,00	5	100,00	1	100,00	37	100,00	7	100,00	13	100,00	13	100,00	1	100,00	3	100,00	3	100,00	1	100,00

Taulukko 63: Toimipaikoissa osallistuneiden vaikutus vastustajien mielipiteisiin, onko RKT:n kehittänyt huoltajan jatkuvasti

Kuinka tärkeää on, että RKT:n myyntipisteet ovat sopivia paikalla 1-ei tärkeää 2-ei kovin tärkeää 3-hilman merkitystä 4-melko tärkeää 5-tärkeää Yhteensä	Toimipaikka																										
	Evo		Inari		Kasnuu		Vaikola		Laukaa/Lohja		Muueto		Pymäntyytä		Seinosa		Tavvako/ Käytö		Tavvako/		Tavvako/		Terve				
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	
3	25,00	0	0,00	0	0,00	1	4,35	4	25,00	0	0,00	1	100,00	2	6,06	0	0,00	0	0,00	1	7,69	0	0,00	0	0,00	0	0,00
5	41,67	0	0,00	1	33,33	4	17,39	4	25,00	0	0,00	0	0,00	5	15,15	2	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	33,33	0	0,00
2	16,67	0	0,00	1	33,33	6	26,09	2	12,50	0	0,00	0	0,00	6	18,18	2	33,33	7	63,86	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
12	100,00	2	100,00	3	100,00	23	100,00	16	100,00	5	100,00	1	100,00	33	100,00	6	100,00	13	100,00	13	100,00	0	0,00	2	66,67	0	0,00

Taulukko 64: Toimipaikoissa osallistuneiden vaikutus vastustajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKT:n myyntipisteet ovat sopivia paikalla

Kuinka tärkeää on, että RKT:n palveluun yhteisen/tarhan tilanteeseen yksilöllisesti 1-ei tärkeää 2-ei kovin tärkeää 3-hilman merkitystä 4-melko tärkeää 5-tärkeää Yhteensä	Toimipaikka																										
	Evo		Inari		Kasnuu		Vaikola		Laukaa/Lohja		Muueto		Pymäntyytä		Seinosa		Tavvako/ Käytö		Tavvako/		Tavvako/		Terve				
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	
3	25,00	0	0,00	0	0,00	4	17,39	1	6,25	0	0,00	1	100,00	2	5,88	1	16,67	2	16,67	3	25,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
4	33,33	1	50,00	1	25,00	6	26,09	6	37,50	0	0,00	0	0,00	7	20,99	1	16,67	1	8,33	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
3	25,00	0	0,00	3	75,00	7	30,43	3	18,75	0	0,00	0	0,00	8	23,63	1	16,67	2	16,67	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
12	100,00	2	100,00	4	100,00	5	21,74	3	18,75	5	100,00	0	0,00	14	41,18	1	16,67	4	33,33	0	0,00	3	100,00	0	0,00	0	0,00

Taulukko 65: Toimipaikoissa osallistuneiden vaikutus vastustajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKT:n palveluun yhteisen/tarhan tilanteeseen yksilöllisesti

Kuinka tärkeää on, että RKT:n henkilökunta on palveluvaliokunta 1-ei tärkeää 2-ei kovin tärkeää 3-hilman merkitystä 4-melko tärkeää 5-tärkeää Yhteensä	Toimipaikka																										
	Evo		Inari		Kasnuu		Vaikola		Laukaa/Lohja		Muueto		Pymäntyytä		Seinosa		Tavvako/ Käytö		Tavvako/		Tavvako/		Terve				
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	
0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
2	16,67	2	100,00	1	25,00	2	10,00	4	25,00	0	0,00	0	0,00	2	5,71	0	0,00	3	23,08	1	100,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
5	41,67	0	0,00	2	50,00	7	35,00	4	25,00	0	0,00	1	100,00	10	28,57	1	14,29	3	23,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
12	100,00	2	100,00	4	100,00	20	100,00	16	100,00	5	100,00	1	100,00	35	100,00	7	100,00	13	100,00	7	100,00	1	100,00	3	100,00	0	0,00

Taulukko 66: Toimipaikoissa osallistuneiden vaikutus vastustajien mielipiteisiin, kuinka tärkeää on, että RKT:n henkilökunta on palveluvaliokunta

Onko hyödyllisiä tietoja osanur RKT:ltä helposti	Toimipaikka																										
	Evo		Inari		Kainuu		Lapland		Luleå		Munster		Rymättylä		Saarmaa		Terve		Tervakoski		Tervakoski/Leutivassan		Tervakoski/Simo		Tervakoski/Terve		
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm
Kyliä	6	50,00	0	0,00	3	75,00	10	50,00	9	64,29	5	100,00	0	0,00	20	64,52	5	88,53	3	23,08	0	0,00	1	80,00	0	0,00	
Ei	0	0,00	1	50,00	0	0,00	3	15,00	1	7,14	0	0,00	1	100,00	6	19,35	1	16,67	3	23,08	0	0,00	1	50,00	0	0,00	
Ei osaa sanoa	6	50,00	1	50,00	1	25,00	7	35,00	4	28,57	0	0,00	0	0,00	5	16,13	0	0,00	7	53,85	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
Yhteensä	12	100,00	2	100,00	4	100,00	20	100,00	14	100,00	5	100,00	1	100,00	31	100,00	6	100,00	13	100,00	0	0,00	2	100,00	0	0,00	

Taulukko 67: Toimipaikoissa asuinalueen vaikutus vastustajien mielipiteisiin, onko hyödyllisiä tietoja osanur RKT:ltä helposti

Onko RKT:n toimintakyky ja tuoteiden saatavuus hyvä	Toimipaikka																									
	Evo		Inari		Kainuu		Lapland		Luleå		Munster		Rymättylä		Saarmaa		Terve		Tervakoski		Tervakoski/Leutivassan		Tervakoski/Simo		Tervakoski/Terve	
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%
Kyliä	4	36,36	0	0,00	0	0,00	12	57,14	10	66,67	2	40,00	0	0,00	21	66,63	6	100,00	9	75,00	0	0,00	2	100,00	0	0,00
Ei	3	27,27	0	0,00	1	25,00	1	4,76	2	13,33	3	60,00	0	0,00	5	15,63	0	0,00	0	0,00	1	100,00	0	0,00	0	0,00
Ei osaa sanoa	4	36,36	2	100,00	3	75,00	8	38,10	3	20,00	0	0,00	1	100,00	6	18,75	0	0,00	3	25,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Yhteensä	11	100,00	2	100,00	4	100,00	21	100,00	15	100,00	5	100,00	1	100,00	32	100,00	6	100,00	12	100,00	1	100,00	2	100,00	0	0,00

Taulukko 68: Toimipaikoissa asuinalueen vaikutus vastustajien mielipiteisiin, onko RKT:n toimintakyky ja tuoteiden saatavuus hyvä

Kuninka kirkko on, että RKT: taajama viihtyy ilmyydestä biologista ja/tai teknistä suunnittelua 1-ei tähtää 3-ehi kerim tärkeitä 4-m ei ko tärkeitä 5-tärkeitä Yhteensä	Toimipaikka																									
	Evo		Inari		Kainuu		Lapland		Luleå		Munster		Rymättylä		Saarmaa		Terve		Tervakoski		Tervakoski/Leutivassan		Tervakoski/Simo		Tervakoski/Terve	
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%
0	0,00	1	50,00	1	25,00	2	9,52	2	13,33	0	0,00	0	0,00	2	6,06	2	33,33	1	7,69	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
2	16,67	0	0,00	0	0,00	2	9,52	6	33,33	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	15,38	0	0,00	0	0,00	0	0,00	
3	25,00	0	0,00	0	0,00	8	38,10	7	46,67	2	40,00	0	0,00	11	33,33	1	16,67	5	38,46	0	0,00	1	33,33	0	0,00	
4	33,33	0	0,00	2	50,00	1	4,76	1	6,67	1	20,00	1	100,00	7	21,21	0	0,00	2	15,38	1	100,00	0	0,00	0	0,00	
5	41,67	0	0,00	1	25,00	8	38,10	0	0,00	0	0,00	2	40,00	13	39,39	3	50,00	3	23,08	0	0,00	2	66,67	0	0,00	
Yhteensä	12	100,00	2	100,00	4	100,00	21	100,00	15	100,00	5	100,00	1	100,00	33	100,00	6	100,00	13	100,00	1	100,00	3	100,00	0	0,00

Taulukko 69: Toimipaikoissa asuinalueen vaikutus vastustajien mielipiteisiin, kuninka kirkko on, että RKT: taajama viihtyy ilmyydestä biologista ja/tai teknistä suunnittelua

Onko RKT: lityttöä tarjontaa teknistä palvelua	Toimipaikka																									
	Evo		Inari		Kainuu		Lapland		Luleå		Munster		Rymättylä		Saarmaa		Terve		Tervakoski		Tervakoski/Leutivassan		Tervakoski/Simo		Tervakoski/Terve	
	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%	ikm	%
Kyliä	2	16,67	2	100,00	1	25,00	10	47,62	1	7,14	3	75,00	0	0,00	14	46,16	6	86,71	10	76,92	0	0,00	3	100,00	0	0,00
Ei	6	50,00	0	0,00	2	50,00	6	28,57	6	42,86	1	25,00	1	100,00	7	22,86	1	14,29	3	20,08	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Ei osaa sanoa	4	33,33	0	0,00	1	25,00	5	23,81	7	50,00	0	0,00	0	0,00	10	32,26	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Yhteensä	12	100,00	2	100,00	4	100,00	21	100,00	14	100,00	4	100,00	1	100,00	31	100,00	7	100,00	13	100,00	0	0,00	3	100,00	0	0,00

Taulukko 70: Toimipaikoissa asuinalueen vaikutus vastustajien mielipiteisiin, onko RKT: lityttöä tarjontaa teknistä palvelua

Onko RKT:n riittävällä tarjonnut vastantyyppi- palveluja	Terveystieteiden																							
	Evo ikm	%	Inari ikm	%	Kainuu ikm	%	Lapua/ Vaivola ikm	%	Lehti ikm	%	Muonio ikm	%	Eymäthylä ikm	%	Saimaa ikm	%	Talvivaara/ Köyli ikm	%	Talvivaara/ Lauttaselkä ikm	%	Talvivaara/ Simo ikm	%	Terve ikm	%
Kyviä	0	0,00	0	0,00	1	25,00	1	5,00	1	7,69	0	0,00	0	0,00	7	24,14	1	16,67	7	58,33	2	66,67	0	0,00
Ei	5	45,45	2	100,00	3	75,00	13	65,00	8	61,54	2	50,00	1	100,00	10	34,48	5	83,33	2	16,67	1	100,00	0	0,00
Ei osasta samaa	6	64,55	0	0,00	0	0,00	6	30,00	4	30,77	2	50,00	0	0,00	12	41,38	0	0,00	3	25,00	0	0,00	1	33,33
Yhteensä	11	100,00	2	100,00	4	100,00	20	100,00	13	100,00	4	100,00	1	100,00	29	100,00	6	100,00	12	100,00	3	100,00	0	0,00

Taulukko 71: Terveystieteiden vaikutus vastustajien mielipiteisiin, onko RKT:n riittävällä tarjonnut vastantyyppipalveluja

VESIVILJELYN ASIAKASKYSELY

Vastatessanne kysymyksiin olkaa hyvä ja ympyröikää mielipidettänne vastaava numero.

VESIVILJELYTUOTTEET (mäti, laitospoikaset, luonnonravintopoikaset, ravun mäti ja poikaset)

Kuinka tärkeää yrityksellenne/edustamallenne tälle on, että Riistan- ja kalatalouden tutkimuslaitos (RKTL)

ei tärkeää = 1 ... 5 = tärkeää

a) toimittaa korkealaatuisia (hyvin eläviä ja kasvavia) tuotteita	1	2	3	4	5
b) panostaa tuotteiden geneettiseen laatuun	1	2	3	4	5
c) tarjoaa laajan valikoiman tuotteita	1	2	3	4	5
d) kehittää tuotteitaan jatkuvasti	1	2	3	4	5
e) on edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä	1	2	3	4	5

Oletteko saanut RKTL:lta

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
a) korkealaatuisia tuotteita	1	2	3
b) geneettiseltä laadultaan hyviä tuotteita	1	2	3
c) tarpeeksi laajan valikoiman tuotteita	1	2	3

Jos vastasitte edellisen kysymyksen kohtaan c Ei, niin mihin suuntaan RKTL:n tulisi laajentaa tuotevalikoimaansa

- 1) mädin päiväastekertymän rytmittämiseen viljelyrytmiinne sopivaksi
- 2) poikasten kuoriutumisaikojen rytmittämiseen viljelyrytmiinne sopivaksi
- 3) käännettyjen koiraiden tuottamiseen (xx-mäti)
- 4) triploidin mädin tuottamiseen
- 5) lrl-viljelyn lajivalikoiman laajentamiseen (inade, ka, ppi jne.)
- 6) muuhun, mihin? _____

Onko RKTL mielestänne

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
a) kehittänyt tuotteitaan jatkuvasti	1	2	3
b) edelläkävijä vesiviljelytuotteiden kehittäjänä	1	2	3

Onko RKTL:n toiminta vesiviljelytuotteiden kehittäjänä ja toimittajana mielestänne

1. kehittynyt positiiviseen suuntaan
2. pysynyt ennallaan
3. kehittynyt negatiiviseen suuntaan

Jos vastasitte vaihtoehtoihin 1 tai 3, millä tavalla positiiviseen/negatiiviseen suuntaan

Mikä on tärkein syy, jonka vuoksi ostate tuotteita RKTL:lta?

1. Tuote on viljelytaustaltaan tunnettu
2. Tuotteen geneettinen laatu on hyvä
3. Tuotetta ei ole saatavissa yksityisiltä kasvattajilta
4. RKTL:n kalatautilitilanne on tunnettu
5. Muu syy, mikä _____

MYYNTIPISTEET JA OSTAMISEN HELPPOUS

Kuinka tärkeää yrityksellenne/edustamallenne taholle on, että

ei tärkeää = 1 ... 5 = tärkeää

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| a) RKTL:n myyntipisteet ovat yrityksenne/edustamanne tahon kannalta sopivalla paikalla | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b) RKTL:lla on laaja myyntiverkosto | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c) RKTL tiedottaa tuotteiden saatavuudesta riittävästi | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d) ostaminen RKTL:lta on nopeaa ja vaivatonta | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e) RKTL:n hintataso on kohtuullinen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f) RKTL:n myyntipisteiden asiakaspalvelu on hyvin hoidettu | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Onko mielestänne

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
a) RKTL:n myyntipisteet yrityksenne kannalta sopivalla paikalla	1	2	3
b) RKTL:lla laaja myyntiverkosto	1	2	3
c) RKTL tiedottanut tuotteiden saatavuudesta riittävästi	1	2	3
d) ostaminen RKTL:lta nopeaa ja vaivatonta	1	2	3
e) RKTL:n hintataso kohtuullinen	1	2	3
f) myyntipisteiden asiakaspalvelu hyvin hoidettu	1	2	3

Onko RKTL:n myyntipisteiden toiminta mielestänne ..

1. kehittynyt positiiviseen suuntaan
2. pysynyt ennallaan
3. kehittynyt negatiiviseen suuntaan

Jos vastasitte vaihtoehtoihin 1 tai 3, millä tavalla positiiviseen/negatiiviseen suuntaan

ASIAKASPALVELU, TIEDOTTAMINEN JA MUU YHTEISTOIMINTA

Kuinka tärkeää yrityksellenne/edustamallenne taholle on, että

ei tärkeää = 1 ... 5 = tärkeää

a) RKTL paneutuu yrityksenne/edustamanne tahon tilanteeseen yksilöllisesti	1	2	3	4	5
b) RKTL:n neuvonta on hyvin järjestetty	1	2	3	4	5
c) RKTL:n henkilökunta on palvelualtista	1	2	3	4	5
d) RKTL:n henkilökunta on asiantuntevaa	1	2	3	4	5
e) asioiminen RKTL:n henkilökunnan kanssa on sujuvaa	1	2	3	4	5
f) RKTL pitää yhteyttä yrityksenne/edustamaanne tahoon säännöllisesti	1	2	3	4	5
g) hyödyllisiä tietoja saa helposti	1	2	3	4	5
h) RKTL on luotettava yhteistyökumppani	1	2	3	4	5
i) RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus on hyvä	1	2	3	4	5
j) RKTL:n laskut ovat selkeitä ja tiedottavia	1	2	3	4	5
k) laskutuksessa harvoin virheitä	1	2	3	4	5

Onko mielestänne

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
a) RKTL paneutunut yrityksenne/edustamanne tahon tilanteeseen yksilöllisesti	1	2	3
b) RKTL:n neuvonta järjestetty hyvin	1	2	3
c) RKTL:n henkilökunta palveluultista	1	2	3
d) henkilökunta asiantuntevaa	1	2	3
e) asioiminen RKTL:n henkilökunnan kanssa sujuvaa	1	2	3
f) RKTL pitänyt yhteyttä yrityksenne/edustamaanne tahoon säännöllisesti	1	2	3
g) hyödyllisiä tietoja saanut RKTL:lta helposti	1	2	3
h) RKTL luotettava yhteistyökumppani	1	2	3
i) RKTL:n toimituskyky ja tuotteiden saatavuus hyvä	1	2	3
j) RKTL:n laskut selkeitä ja tiedottavia	1	2	3
k) laskutuksessa ilmennyt virheitä	1	2	3

Onko RKTL:n asiakaspalvelu, tiedottaminen ja mau yhteistoiminta mielestänne

1. kehittynyt positiiviseen suuntaan
2. pysynyt ennallaan
3. kehittynyt negatiiviseen suuntaan

Jos vastasitte vaihtoehtoihin 1 tai 3, millä tavalla positiiviseen/negatiiviseen suuntaan

OHEISPALVELUT

Kuinka tärkeää yrityksellenne/edustamallenne taholle on, että RKTL tarjoaa

ei tärkeää = 1 ... 5 = tärkeää

a) kalan ja mädin kuljetuspalveluja	1	2	3	4	5
b) istutuspalveluja	1	2	3	4	5
c) lajikohtaista viljelyneuvontaa	1	2	3	4	5
d) viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua	1	2	3	4	5
e) vesianalyysipalveluja	1	2	3	4	5
f) merkintäpalveluja	1	2	3	4	5
g) viljelyongelmianne ratkovia, maksullisia tilauskokeita	1	2	3	4	5
h) kasvututkimuksien tuloksia	1	2	3	4	5
i) rokotuspalveluja	1	2	3	4	5
j) muuta, mitä _____					

Onko RKTL mielestänne riittävästi tarjonnut yrityksellenne/edustamallenne taholle

	Kyllä	Ei	Ei osaa sanoa
a) kalan ja mädin kuljetuspalveluja	1	2	3
b) istutuspalveluja	1	2	3
c) lajikohtaista viljelyneuvontaa	1	2	3
d) viljelyyn liittyvää biologista ja/tai teknistä suunnittelua	1	2	3
e) vesianalyysipalveluja	1	2	3
f) merkintäpalveluja	1	2	3
g) viljelyongelmianne ratkovia, maksullisia tilauskokeita	1	2	3
h) kasvututkimuksien tuloksia	1	2	3
i) rokotuspalveluja	1	2	3

Onko RKTL:n oheispalvelujen tarjonta mielestänne

1. kehittynyt positiiviseen suuntaan
2. pysynyt ennallaan
3. kehittynyt negatiiviseen suuntaan

Jos vastasitte vaihtoehtoihin 1 tai 3, millä tavalla positiiviseen/negatiiviseen suuntaan

YRITYKSENNE TAUSTATIEDOT

Onko yrityksenne/edustamanne taho

- | | |
|---------------------------------|---------------------|
| 1. poikaslaitos | 4. kalastusalue |
| 2. ruokakalankasvatuslaitos | 5. kalastuskunta |
| 3. luonnonravintolammikkolaitos | 6. muu organisaatio |

Kuinka monta kertaa vuodessa asioitte RKTL:n toimipaikkojen kanssa?

1. 1 - 5 kertaa
2. 5 - 10 kertaa
3. yli 10 kertaa

Minkä RKTL:n toimipaikan kanssa pääsääntöisesti asioitte? _____