

# Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimus 2011–2012



Översättning: Firma Pimma Åhman

Kansikuva: Asiakasneuvojan arkipäivää Seitsemisen luontokeskuksessa.  
Kuva: Metsähallitus / Kari Leo



© Metsähallitus 2013

ISSN-L 1235-8983  
ISSN (verkojulkaisu) 1799-5388  
ISBN 978-952-295-001-7 (pdf)

Maria Vesterinen

---

# Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimus 2011–2012



# KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	1.2.2013
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	65/2013
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Seitsemisen kansallispuisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Seitseminen FI0311002		
ALUEYKSIKKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIJÄ	Maria Vesterinen		
JULKAISUN NIMI	Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimus 2011–2012		
TIIVISTELMÄ	<p>Seitsemisen luontokeskus on Seitsemisen kansallispuistossa, Ylöjärvellä, sijaitseva Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupiste. Luontokeskus tarjoaa opastusta ja tietoa luonnosta ja lähialueiden retkeilymahdollisuuksista, kansallispuistoista ja muista retkeilykohteista lähes ympäri-vuotisesti. Luontokeskuksen vuonna 2006 uusitut pysyvät näyttelyt kertovat vanhojen metsien ekologiasta, retkeilystä ja alueen metsienkäytön historiasta. Lisäksi tarjolla on 1–2 kuukauden välein vaihtuva näyttely. Auditoriossa esitetään pyynnöstä erilaisia luontoon ja kulttuuriperintöön liittyviä filmejä sekä vedetään opastuksia. Auditorio on myös varattavissa kokouskäyttöön. Luontokeskuksen yhteydessä toimii kahvio.</p> <p>Seitsemisen luontokeskuksessa tehtiin edellinen asiakastutkimus vuonna 2003. Asiakastutkimukset on toteutettu Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Tällöin tuloksista tulee vertailukelpoisia Metsähallituksen muiden ja Seitsemisen luontokeskuksen seuraavien asiakastutkimusten kanssa.</p> <p>Aineistoa kerättiin vuoden 2011 syyskuun alusta seuraavan vuoden syyskuun puoleen väliin. Keruupäiviä oli kuukausittain seitsemän lukuun ottamatta joulukuuta ja toista syyskuuta, jolloin keruupäiviä oli kolme, ja tammikuuta, jolloin keruupäiviä oli kuusi. Satunnaiset keruupäivät arvottiin ennen tutkimuksen aloittamista.</p> <p>Saatujen tulosten valossa tyypillinen luontokeskuksen asiakas on henkilöautolla 2–5 hengen seurueessa saapuva yli 50-vuotias henkilö, joka viipyy luontokeskuksessa pari tuntia ja käyttää vierailunsa yhteydessä rahaa keskimäärin 18 euroa. Luontokeskuksen asiakas vierailee usein myös muissa Seitsemisen kansallispuiston kohteissa, erityisesti Multiharjun aarniometsässä sekä Koveron kruununmetsätorppalla. Vierailijoiden tärkeimmät harrastukset kansallispuistossa ja lähistön muissa luontokohteissa ovat retkeily, kävely ja luonnon tarkkailu. Vilkkaimmat kävijäkuukaudet ovat kesä-, heinä- ja elokuu. Kyselyyn vastanneita asiakkaita oli eniten syyskuussa.</p> <p>Asiakkaat ovat erityisen tyytyväisiä henkilökohtaiseen asiakasneuvontaan sekä AV-esitykseen. Tyytymättömyyttä koettiin kalastukseen ja metsästyksen liittyvän tiedon saannissa. Asiakkaista suurin osa tulee Tampereelta sekä muista lähikunnista. Valtaosa (97 %) kävijöistä on suomalaisia.</p> <p>Tutkimuksesta saatuja tietoja voidaan käyttää kehitettäessä luontokeskuksen toimintaa ja palveluita entistä paremmin kysyntää vastaaviksi. Tietoa hyödynnettäessä on kuitenkin syytä muistaa kerätyn aineiston painottuminen varsinaisen sesonkikauden ulkopuolelle.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Seitseminen, luontokeskus, kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 180		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-001-7
ISSN(VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	47 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAikka	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

# PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	1.2.2013
UPPDRAKSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	65/2013
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000-område		
OMRÅDETS NAMN	Seitsemien nationalpark		
NATURA 2000 -OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Seitsemien FI0311002		
REGIONENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Maria Vesterinen		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Seitsemien naturum 2011–2012		
SAMMANDRAG	<p>Seitsemien naturum är Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställe i Seitsemien nationalpark i Ylöjärvi. Naturumet står så gott som året runt till tjänst med råd och information om naturen och friluftsmöjligheterna i närområdena samt om nationalparken och övriga utflyktsmål. De år 2006 förnyade permanenta utställningarna berättar om de gamla skogarnas ekologi, friluftsliv och utflykter samt skogsbrukets historia i området. Därtill finns det en gästande utställning, som byts ut med en till två månaders mellanrum. I auditoriet visas på begäran olika slags filmer med natur och kulturarv som tema och ordnas guidningar. Auditoriet kan också reserveras för konferenser. Det finns ett café i naturumet.</p> <p>Den föregående kundundersökningen i Seitsemien naturum gjordes år 2003. Kundundersökningarna gjordes med Forststyrelsens standardiserade metoder, så att resultaten är jämförbara med Forststyrelsens övriga kundundersökningar och kommande kundundersökningar i Seitsemien naturum.</p> <p>Materialet insamlades mellan början av september 2011 och mitten av september 2012. Materialet insamlades under sju dagar varje månad. Undantag från detta var december 2011 och september 2012 med tre insamlingsdagar och januari med sex insamlingsdagar. Insamlingsdagarna lottades ut innan undersökningen inleddes.</p> <p>Resultaten visade att en typisk kund i naturumet är en över 50 år gammal person, som kommit med egen bil i ett sällskap på 2–5 personer. Hen vistas i naturumet ett par timmar och använder under besöket i genomsnitt 18 euro. Kunden besöker ofta också andra ställen i Seitsemien nationalpark, huvudsakligen Multiharju urskog och Kovero kronoskogstorp. De viktigaste aktiviteterna i nationalparken och i närliggande naturobjekt bland besökarna var att idka friluftsliv, att promenera och att göra naturobservationer. Antalet besökare i naturumet var störst i juni, juli och augusti. Flest kunder deltog i enkäten i september.</p> <p>Kunderna var speciellt nöjda men den personliga kundrådgivningen och AV-föreställningen. En del var missnöjda med den information om jakt och fiske som stod till buds. Största delen av kunderna kom från Tammerfors och andra närkommuner. Majoriteten (97 %) av besökarna var finländare.</p> <p>Undersökningsresultaten kan användas till att utveckla naturumets verksamhet och tjänster att bättre motsvara efterfrågan. Man måste dock ta i beaktande att en stor av de insamlade uppgifterna är från tiden utanför själva säsongen.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Seitsemien, naturum, nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 180		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-001-7
ISSN(ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL	47 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

# Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	8
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät .....	11
2.3 Aineiston luotettavuus .....	12
3 TULOKSET .....	14
3.1 Asiakasrakenne.....	14
3.1.1 Perustiedot .....	14
3.1.2 Seuruetiedot .....	17
3.2 Käynti luontokeskuksessa .....	18
3.2.1 Kohteen tärkeys .....	18
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset .....	18
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen .....	21
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	22
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	23
3.2.6 Tietolähde .....	25
3.3 Asiakastyytyväisyys .....	26
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Seitsemisen luontokeskuksesta ja sen palveluista .....	26
3.3.2 Onnistuminen.....	28
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	29
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	29
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa .....	30
3.4.2 Ostohalukkuus .....	31
3.4.3 Rahankäyttö .....	33
3.4.4 Vuokraushalukkuus .....	33
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	34
4 TULOSTEN TARKASTELO .....	35
4.1 Yhteenveto.....	35
4.2 Vertailu aiempaan tutkimukseen .....	36
LÄHTEET .....	38
LIITTEET	
Liite 1 Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2011–12 otantakehikko .....	39
Liite 2 Aineiston toteutunut keruu-aikataulu .....	40
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	42
Liite 4 Vapamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	43
Liite 5 Suomenkielinen kyselylomake .....	44

# 1 Johdanto

Seitsemisen luontokeskus sijaitsee Ylöjärvellä, entisen Kurun kunnan alueella. Seitsemisen kansallispuisto, jossa luontokeskuskin sijaitsee, on Ylöjärven pohjoisosassa Kurun ja Parkanon välisen Länsi-Aureentien varrella, heikosti julkisen liikenteen tavoitettavissa (kuva 1). Syrjäisen sijainnin vuoksi Seitsemiseen saavutaankin useimmiten henkilöautoilla tai ryhmäkuljetuksen keinoin, ja varta vasten. Luontokeskuksen käyntimäärä oli vuonna 2011 noin 29 000.

Luontokeskus palvelee pääasiallisesti Seitsemisen kansallispuiston kävijöitä. Sieltä käsin hoidetaan kuitenkin myös Helvetinjärven, Salamajärven, Pyhä-Häkin, Lauhanvuoren, Kauhannevan–Pohjankankaan, Isojärven ja Leivonmäen kansallispuistoihin liittyvää neuvontaa. Seitsemisen luontokeskus tarjoaa tietoa myös useista lähialueen pienretkikohteista ja luonnonsuojelualueista, kuten Seitsemisen lähellä sijaitsevasta Riuttaskorven virkistysmetsästä.

Seitsemisen luontokeskuksen edellinen asiakastutkimus tehtiin vuonna 2003 (Laitila 2004). Asiakastutkimuksen tarkoituksena on tuottaa tietoa asiakaspalvelupisteen käytöstä ja käyttäjistä sekä selvittää asiakkaiden toiveita, tarpeita ja kehittämisehdotuksia. Vaikka Seitsemisen luontokeskuksen käyntimäärät ovat suuria, ovat ne viimeisten viiden vuoden aikana olleet hivenen laskussa. Tämänkin vuoksi on tärkeää kartoittaa asiakkaiden kokemuksia ja kehittämisehdotuksia.

Asiakastutkimusten tarkoitus on seurata palveluiden kehittämistarpeen lisäksi viestinnän vaikuttavuutta. Tutkimuksessa noudatettiin Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Täten on varmistettu tutkimuksen toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimus on tarkoitus toistaa Seitsemisen luontokeskuksessa viiden vuoden välein.



**Kuva 1.** Seitsemisen luontokeskus sijaitsee noin 60 km Ylöjärven kaupungin keskustasta pohjoiseen. © Metsähallitus 2013, © Karttakeskus, Lupa L5293.

## 2 Asiakastutkimuksen toteutus

### 2.1 Luontokeskuksen kuvaus

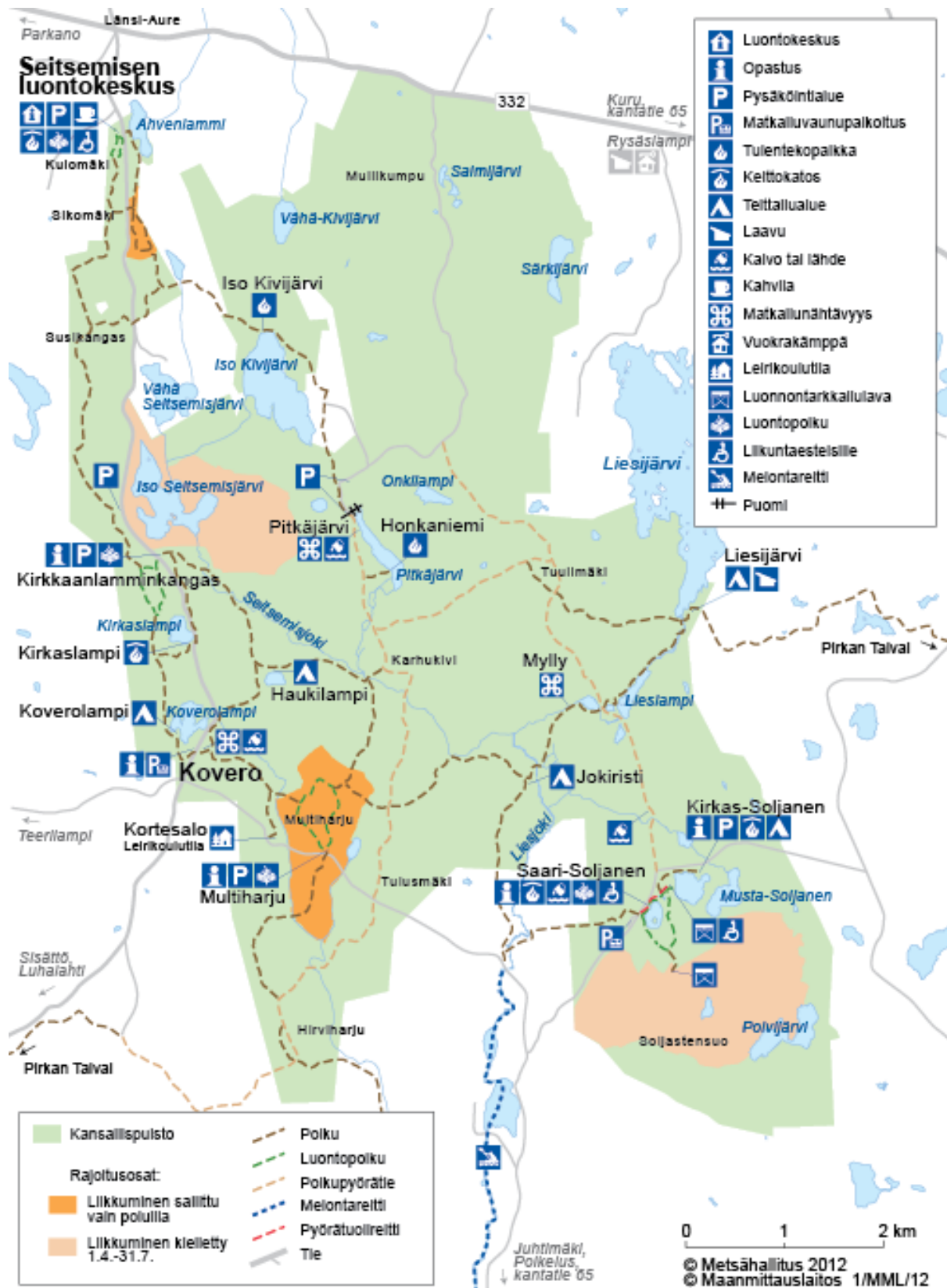
Seitsemisen luontokeskus avattiin vuonna 1989 Seitsemisen kansallispuiston pohjoislaidan tuntumaan (kuva 2). Luontokeskus toimii Sisä-Suomen kahdeksan kansallispuiston retkeilijöiden ja kävijöiden luontotiedon aarreaittana tarjoten karttoja ja esitteitä alueiden reitistöistä ja tietoa puistoista sekä lähiseudun yhteistyöyrittäjistä ja majoitusmahdollisuuksista. Neuvontapisteen yhteydessä toimii pieni myymälä, josta voi ostaa mm. lähialueiden karttoja sekä erilaisia luontoaiheisia tuotteita kuten paitoja, kirjoja ja julisteita. Luontokeskuksesta voi myös vuokrata retkeilyvarusteita sekä polkupyöriä ja lumikenkiä.

Luontokeskuksen kautta tehdään varauksia ja luovutetaan avaimet lähialueen vuokrakämppeihin, Seitsemisen kansallispuiston vuokratupiin (Pitkäjärven kämppä ja Kortosalon leirikoulutila) sekä Isojärven Lortikkaan, Pyhä-Häkin Poika-ahoon, Helvetinjärven Hiedanmajaan ja Riuttaskorven saunaan. Myös kalastuslupia myydään.

Luontokeskuksesta voi varata erilaisia teemaopastuksia kaiken ikäisille kävijöille. Auditoriossa kävijät voivat katsoa maksutta luontoon ja kulttuuriperintöön liittyviä filmejä. Luontokeskuksen AV-esitystä uusittiin asiakastutkimuksen tekoaikaan, vuonna 2012. Auditoriota (max. 55 henkilöä) voi vuokrata myös kokouskäyttöön.

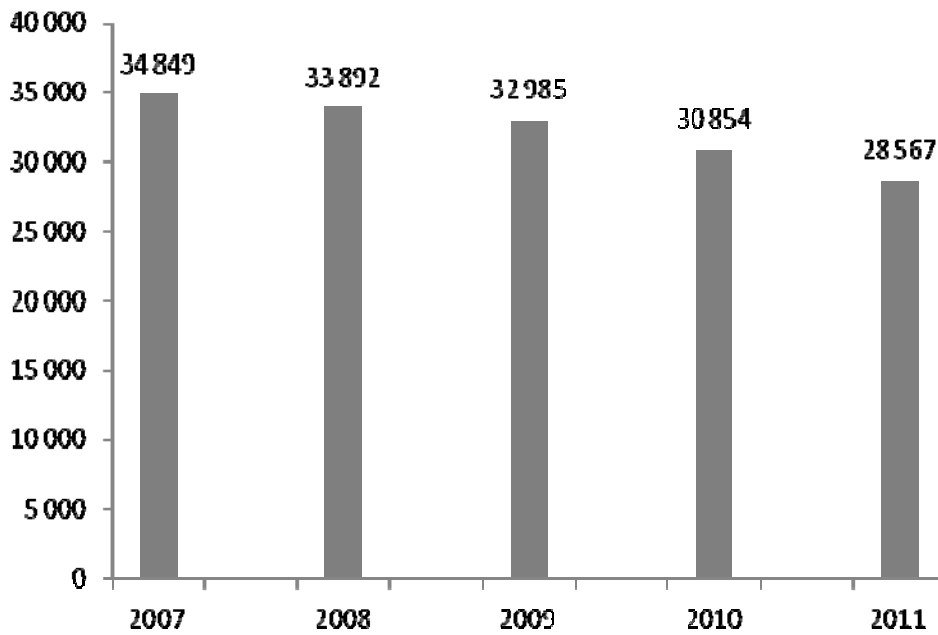
Seitsemisen luontokeskuksessa on pysyvät perusnäyttelyt Metsän siimes, Metsäretki ja Luppo. Pysyvät näyttelyt on uusittu 2006. Näiden lisäksi on vaihtuvan näyttelyn tila. Luontokeskuksen pihassa on keväällä 2012 uusittu lasten leikkipiha sekä vesipiste, takkakatos, jätepiste ja käymälät. Luontokeskuksen yhteydessä toimii kahvio.



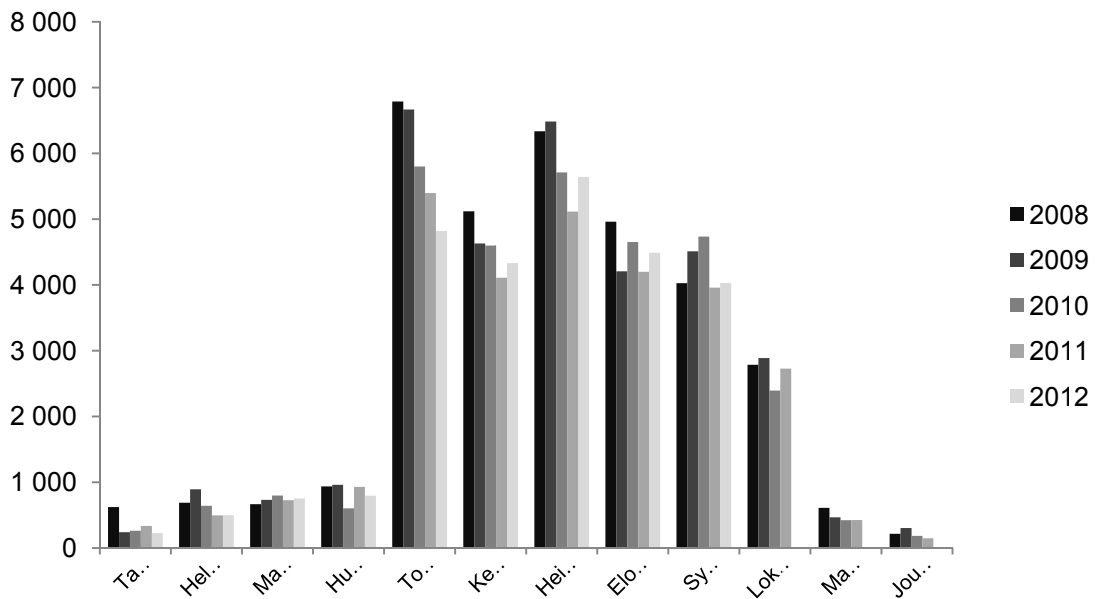


**Kuva 2.** Seitsemisen luontokeskus sijaitsee Seitsemisen kansallispuiston pohjoisosassa kilometrin päässä Kurun ja Parkanon välisestä Länsi-Aureentiestä. © Metsähallitus 2013, © Maanmittauslaitos 1/MML/13.

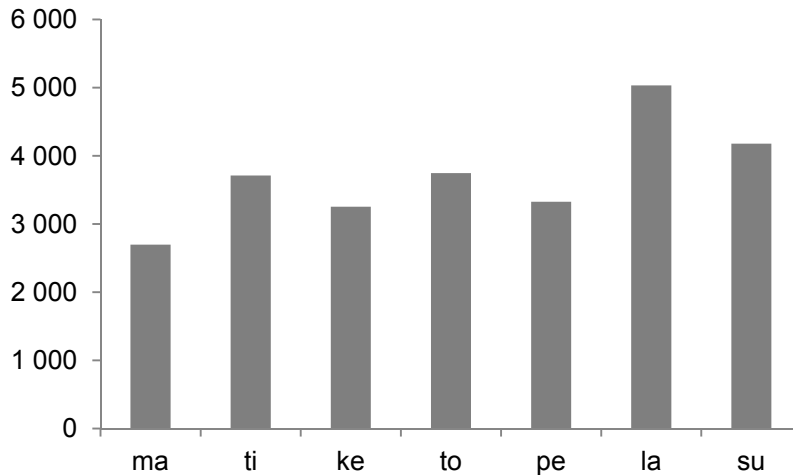
Seitsemisen luontokeskuksen käyntimäärät ovat suuria, mutta viimeisten viiden vuoden aikana ne ovat olleet hivenen laskussa, vuoden 2007 noin 35 000 kävijästä vuoden 2011 noin 29 000 kävijään (kuva 3). Luontokeskus oli vuosina 2011–12 auki keskiviikosta sunnuntaihin tammihelmikuussa ja marras-joulukuussa sekä päivittäin maaliskuusta lokakuun loppuun. Vilkkain sesonkiaika on toukokuusta syyskuuhun, jolloin asiakkaita on kuukausittain noin 4 000–6 000 (kuva 4). Eniten kävijöitä on lauantaisin ja sunnuntaisin (kuva 5).



**Kuva 3.** Seitsemisen luontokeskuksen käyntimäärät vuosina 2007–2011. Lähde: Metsähallituksen asiakastietojärjestelmä.



**Kuva 4.** Seitsemisen luontokeskuksen käyntimäärät kuukausittain tammikuusta 2008 syyskuuhun 2012. Lähde: Metsähallituksen asiakastietojärjestelmä.



**Kuva 5.** Seitsemisen luontokeskuksen käyntimäärät viikonpäivittäin tutkimuksen tekoaikana 1.9.2011–31.8.2012. Aikaväleillä 2.11.–16.12.2011 ja 11.1.–19.2.2012 luontokeskus oli auki vain ke–su. Lähde: Metsähallituksen asiakastietojärjestelmä.

## 2.2 Aineisto ja menetelmät

Jotta tulokset olisivat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalveluiden muiden asiakastutkimusten sekä luontokeskuksen tulevaisuudessa tehtävien asiakastutkimusten kanssa, aineisto on kerätty käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Aineiston keruuseen käytettiin vakioitua kyselylomaketta, joka muokattiin Seitsemisen luontokeskukselle soveltuvaksi (liite 5). Lomakkeita oli esillä keruupäivinä asiakkaiden täytettäväksi asiakaspalvelupisteen luona. Mahdollisuuksien mukaan lomakkeita tarjottiin asiakkaille ja heitä pyrittiin kannustamaan lomakkeen täyttämiseen. Kannustimena vastaamiseen toimivat myös arvontalipukkeet, joiden kesken arvottiin keruujakson päätyttyä pääpalkintona viikonloppu Pitkäjärven kämpälle sekä pienempinä palkintoina viisi Seitsemisen hihamerkkiä ja viisi Koveron kruununmetsätorpasta kertovaa kirjaa.

Jotta otos edustaisi mahdollisimman hyvin Seitsemisen luontokeskuksen asiakkaita, laadittiin otantakehikko, jonka mukaan tutkimuksen kohderyhmänä olivat 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat (liite 1). Keruupäivien määräksi määriteltiin 80 päivää, ja tavoitteena oli saada vähintään 400 täytettyä vastauslomaketta. Kutakin keruupäivää kohden arvioitiin siis saatavan keskimäärin 5 vastauslomaketta.

Alun perin aineisto Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimukseen oli tarkoitus kerätä 1.9.2011–31.8.2012. Koska keruujakson lopussa kerättyjen lomakkeiden määrä oli huomattavasti tavoitetta pienempi, päätettiin keruuajaa jatkaa vielä muutama päivä syyskuun 2012 aikana. Tämä ei kuitenkaan suurentanut otantaa kuin yhdeksän lomakkeen verran. Toteutunut keruusuunnitelma on liitteenä 2. Keruupäiviä oli läpi keruukauden seitsemän päivää kuukaudessa lukuun ottamatta joulukuuta 2011, jolloin keruupäiviä oli vain kolme, kuun alkupuolella. Tammikuun 2012 ensimmäinen keruupäivä 8.1. peruuntui luontokeskuksen ollessa kiinni. Keruupäivät arvottiin etukäteen.

Keruupäivän pituus oli keruusuunnitelman mukaan neljä tuntia vilkkaampien kuukausien (maalis-lokakuu) aikana ja koko luontokeskuksen aukioloaika hiljaisempien kuukausien (marras-helmikuu) aikana. Keruupäivä oli kuitenkin suunnitelmasta poiketen luontokeskuksen aukioloajan pituinen syyskuusta 2011 maaliskuuhun 2012, ja tämän jälkeen huhtikuusta 2012 syyskuuhun 2012 keruuajaksi oli pääsääntöisesti neljä tuntia joko aamu- tai iltapäivällä tai satunnaisesti koko aukioloajan pituinen tai jotain siltä väliltä. Tällä pidemmällä keruuajalla pyrittiin kasvattamaan kerättyjen lomakkeiden määrää.

## 2.3 Aineiston luotettavuus

Saatujen vastausten määrä oli 208 lomaketta, joista lopulliseen aineistoon kelpasi 207 lomaketta. Yksi vastaaja jäi kohderyhmän ulkopuolelle ollessaan alle 15-vuotias (liitteet 1 ja 2). Keruutavoitteesta jäätiin huomattavan paljon, kun lähes puolet 400 lomakkeen tavoitteesta jäi saavuttamatta (liite 1). Yli puolet (57 %) vastauksista saatiin ensimmäisten kolmen keruukuukauden aikana (liite 2). Sen sijaan kävijämääriltään vilkkaimpien kesäkuukausien (touko-elokuu 2012) aikana keruutulos oli vain 20 % kerätyistä lomakkeista (41 lomaketta). Näin ollen aineiston jakautuminen keruujaksolle ei ole tasainen eikä noudata käyntimäärien mukaista keruutavoitetta eikä jakaumaa. Kaikista sesongeista olisi hyvä saada tarpeeksi havaintoja, ja niiden pitäisi olla suhteessa kunkin sesongin käyntimäärään (taulukko 1). Näin ollen aineisto painottuu virheellisesti kolmelle ensimmäiselle keruukuukaudelle vilkkaiden kesäkuukausien taas saadessa liian pienen painoarvon.

**Taulukko 1.** Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimuksen vuodenaikaisten sesonkien mukainen otanta-kehikko.

Paikka	Kohderyhmä	Arvioitu kävijämäärä	Havaintoja (tavoite)	Havaintoja (kertymä)	Keruu-päiviä
Seitsemisen luontokeskus	Kesäkauden kävijät (touko-, kesä-, heinä-, elokuu)	20 500	260	41	28
Seitsemisen luontokeskus	Syyskauden kävijät (syys-, loka-, marraskuu)	7 500	100	129	24
Seitsemisen luontokeskus	Talvikauden kävijät (joulu-, tammi-, helmi-, maaliskuu, huhtikuu)	2 500	40	37	31
<b>Kertymä yhteensä</b>		<b>30 500</b>	<b>400</b>	<b>207</b>	<b>83</b>

Asiakastutkimusta teki luontokeskuksessa pääasiassa yksi henkilö, joka vastasi samaan aikaan luontokeskuksen asiakaspalvelusta. Tämän vuoksi kesäkuukausien kiireisinä aikoina asiakastutkimuslomakkeiden tarjoaminen kävijöille on jäänyt helposti vähemmälle. Heinä-elokuun huomattavan vähäinen keruutulos selittyy sillä, että tänä aikana useita keruupäiviä jäi toteutumatta muiden asiakaspalvelutehtävien kiireellisyyden vuoksi. Tämä vaikutti suuresti otannan onnistumiseen ja oli syynä epätasapainoon.

Vaikka lomakkeet olivat keruupäivinä esillä mahdollistaen näin myös niiden itsenäinen täyttämisen, täyttivät asiakkaat lomakkeen parhaiten, kun sitä heille varta vasten tarjottiin. Se, että lomaketta ei aina ehditty tai pystytty asiakkaalle tarjoamaan, ei ole ainoa syy, miksi kävijöistä huolimatta lomakkeita ei aina saatu kerättyä. Tutkimuslomakkeita oli tarkoitus tarjota asiakkaille vasta sitten, kun he selvästi olivat ensin tutustuneet luontokeskukseen ja näin ollen pystyivät vastaamaan lomakkeen luontokeskusta koskeviin kysymyksiin. Seitsemisen luontokeskuksessa on kaksi sisään kulkua ja näin ollen osa potentiaalisista kyselyyn vastaajista pääsi helposti poistumaan talosta kahvion oven kautta ilman, että heille pystyttiin kyselylomaketta tarjoamaan. Moni asiakas ei myös alun perinkään aikonut tutustua luontokeskukseen, vaan tuli vain hakemaan karttoja tai tietoa reiteistä ja retkeilyistä ja poistui maastoon tutustumatta luontokeskukseen tämän tarkemmin. Pelkästään kahviossa asioivat eivät myöskään täyttäneet lomaketta. Jotkin asiakkaat kieltäytyivät tarjotusta lomakkeesta, koska eivät olleet kiertäneet koko taloa, vaan käyneet katsomassa vain osan näyttelyistä. Kieltäytymisen syiksi tarjottiin myös kiirettä poistua paikalta, tai että ryhmän jäsenistä yksi täytti lomakkeen ”kaikkien puolesta”. Kävijäryhmien kohdalla myös lomakkeiden tarjoaminen ja vastausten saaminen oli työläämpää kuin yksittäisten kävijöiden kyseessä ollessa.

Suuri osa lomakkeista oli kokonaan täytetty, mutta joukossa oli myös puutteellisesti täytettyjä. Usein lomakkeen pari ensimmäistä sivua oli huolellisesti täytetty, mutta loppuosaan ei aina ollut paneuduttu.

Tutkimuksessa kerätyt lomakkeet tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään. Tallennuksen jälkeen aineisto tarkastettiin vielä kertaalleen läpi mahdollisten virhelyöntien osalta. Lopuksi analysoinnin yhteydessä paljastuneet tallennusvirheet korjattiin, jotta analyysi saatiin tehtyä mahdollisimman virheettömästä aineistosta. Aineisto analysoitiin ASTA-järjestelmän raportointi-toiminnon avulla. Asiakkaiden rahankäyttöä ja käytetyn rahan määrää Seitsemisen luontokeskuksessa kuvaavat analyysit tehtiin Microsoft Excelin tilastolisten kaavojen avulla. Aineistoa analysoitaessa käytettiin tilastollisina menetelminä suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, moodi, mediaani ja prosenttipisteet). Moodi kuvaa aineiston yleisintä arvoa. Mediaani ilmaisee muuttujan keskimmäisen arvon jakaen havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan. Prosenttipisteet (25 % ja 75 %) ilmaisevat sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu neljäsosa sekä kolme neljäsosaa havainnoista.

# 3 Tulokset

## 3.1 Asiakasrakenne

### 3.1.1 Perustiedot

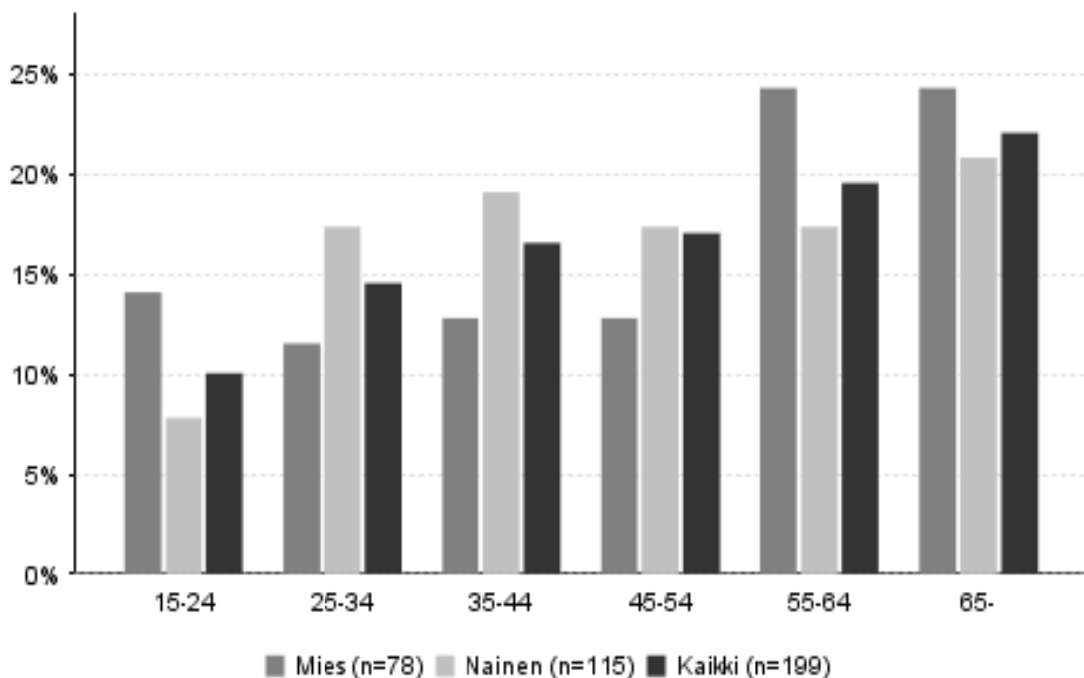
Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimukseen vastanneiden sukupuolijakaumassa naisia oli 20 prosenttiyksikköä enemmän kuin miehiä (taulukko 2).

Vastanneiden suurin ikäluokka sekä naisilla että miehillä oli 65-vuotiaat ja sitä vanhemmat (kuva 6). Miehistä myös 55–64-vuotiaat olivat vastanneet kyselyyn ahkerasti, naisista taas 35–44-vuotiaat. Vastanneiden keski-ikä oli 49 vuotta ja vanhin vastaaja sekä miesten että naisten keskuudessa oli 80-vuotias (taulukko 3).

Kaikista vastanneista noin neljännes oli koulutustaustaltaan ammattikoulun käyneitä ja neljänneksellä oli opistotasoinen tutkinto (taulukko 4). Ylempi tai alempi korkeakoulututkinto oli 38 %:lla.

**Taulukko 2.** Vastanneiden sukupuolijakauma Seitsemisen luontokeskuksessa 2011–2012.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	79	40
Nainen	118	60
<b>Yhteensä</b>	<b>197</b>	<b>100</b>



**Kuva 6.** Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

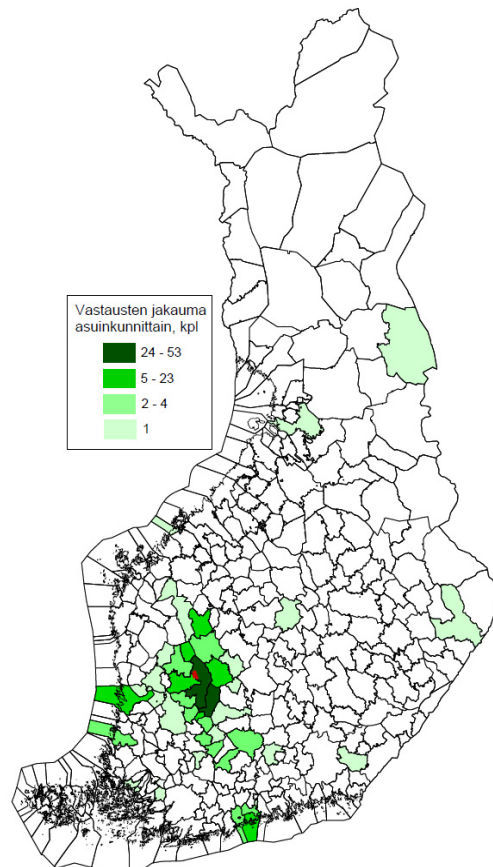
**Taulukko 3.** Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 199.

<b>Ikä</b>	<b>Mies</b>	<b>Nainen</b>	<b>Kaikki</b>
Keski-ikä	49,94	48,43	49,04
län keskihajonta	17,50	16,26	16,75
Minimi-ikä	15	19	15
Maksimi-ikä	80	80	80
Moodi	60	43	60
Mediaani	53	50	52

**Taulukko 4.** Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

<b>Ammatillinen koulutus</b>	<b>Mies</b>		<b>Nainen</b>		<b>Kaikki</b>	
	<b>kpl</b>	<b>%</b>	<b>kpl</b>	<b>%</b>	<b>kpl</b>	<b>%</b>
Ammattikoulu	27	36	22	20	50	26
Opistotasoinen tutkinto	12	16	32	29	48	25
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	13	18	20	18	33	17
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	12	16	27	24	41	21
Ei ammatillista tutkintoa	10	14	11	10	22	11
<b>Yhteensä</b>	<b>74</b>	<b>100</b>	<b>112</b>	<b>100</b>	<b>194</b>	<b>100</b>

Vastanneista 200 oli suomenkielisiä ja valinnut suomenkielisen lomakkeen (taulukko 5). Vain seitsemällä vastaajalla oli kotimaana muu kuin Suomi. Suomalaisista 181 ilmoitti asuinkuntansa, joita oli yhteensä 42 (kuva 7). Eniten asiakkaita tuli Tampereelta (29 %). Luontokeskuksen lähikunnista (Ylöjärvi, Ikaalinen, Parkano) tuli 17 % vastaajista; heistä valtaosa (13 % vastanneista) luontokeskuksen sijaintikunnasta Ylöjärveltä. Lähialueen kunnista myös Ruovesi, Ikaalinen, Pirkkala ja Kihniö olivat vastaajamääriltään kymmenen ensimmäisen joukossa. Pääkaupunkiseudulta (Helsinki, Espoo ja Vantaa) tuli noin 5 % vastanneista.



**Kuva 7.** Vastanneiden asuinkunnat.

**Taulukko 5.** Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	200	97
Belgia	2	1
Tšekki	1	0
Itävalta	1	0
Irlanti	1	0
Italia	1	0
Slovenia	1	0
<b>Yhteensä</b>	<b>207</b>	<b>100</b>



### 3.1.2 Seuruetiedot

Yli puolet vastaajista vieraili Seitsemisen luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa (taulukko 6). 7 % ilmoitti liikkuvansa yksin. Suurin seuruekoko oli 50 henkeä (taulukko 7). Seuruekoon mediaani oli neljä henkilöä. 24 % vastanneista ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita. Näiden keski-ikä oli noin 8 vuotta. Seurueessa oli alle 15-vuotiaita enimmillään 30, keskimäärin kuitenkin vain kaksi (taulukko 7). Lähes puolet asiakkaista oli oman perheen jäsenten kanssa liikkeellä (taulukko 8). Ystävien seurassa luontokeskuksessa kävi lähes viidennes vastanneista. Kolmanneksi yleisin seuruetyyppi oli eläkeläisryhmä.

**Taulukko 6.** Seitsemisen luontokeskuksessa vuonna 2011–2012 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	15	7
2–5 hengen seurue	119	57
6 tai useamman hengen seurue	73	35
<b>Yhteensä</b>	<b>207</b>	<b>100</b>

**Taulukko 7.** Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Seitsemisen luontokeskuksessa.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	192	10,7	14,03	2	2	4	15	50
Alle 15-vuotiaita	46	3,1	5,40	1	1	2	3	30
Liikuntaesteisiä	2	5,5	6,36	1	1	10	10	10
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	57	2003,6	3,92	1997	2000	2004	2007	2012

**Taulukko 8.** Seurueen koostumus Seitsemisen luontokeskuksessa 2011–2012.

Seurue	kpl	%
Oman perheen jäsenet	91	48
Muut sukulaiset	5	3
Ystävät	32	17
Työtoverit	12	6
Koululuokka	4	2
Opiskeluryhmä	15	8
Eläkeläisryhmä	20	10
Kerho, yhdistys tms.	7	4
Jokin muu, mikä?	5	3
<b>Yhteensä</b>	<b>191</b>	<b>100</b>

## 3.2 Käynti luontokeskuksessa

### 3.2.1 Kohteen tärkeys

Suurelle osalle vastanneista luontokeskus oli matkan ainoa tai tärkein kohde (taulukko 9). Neljännes kävi suunnitellusti luontokeskuksen lisäksi muissakin kohteissa ja vain 6 %:lle luontokeskus oli matkalla ennalta suunnitteleman kohde. Seitsemisen kohtalaisen syrjäistä sijaintia voi pitää selityksenä sille, että luontokeskukseen on lähdetty pääosin suunnitelmallisesti.

Mikäli luontokeskus ei ollut matkan ainoa tai tärkein kohde, vastaajat ilmoittivat matkansa muut kohteet tai tärkeimmän kohteen. Monesti muut kohteet olivat Seitsemisen luontokeskuksen lähitöillä, ja moni vastaaja mainitsikin käyntikohteekseen itse Seitsemisen kansallispuiston tai kohteita sen sisältä, esimerkiksi Koveron, Multiharjun tai Soljasen (liite 3). Myös lähialueen kunnat ja kaupungit olivat luontokeskuksen ohella käyntikohteina. Matkan pääkohteena oli mainittu paikan sijasta myös lomailu, mökkeily ja sukulointi (liite 3).

**Taulukko 9.** Seitsemisen luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

Kohteen tärkeys	kpl	%
Matkan ainoa tai tärkein kohde	132	68
Yksi matkan suunnitelluista kohteista	49	25
Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	12	6
<b>Yhteensä</b>	<b>193</b>	<b>100</b>

### 3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

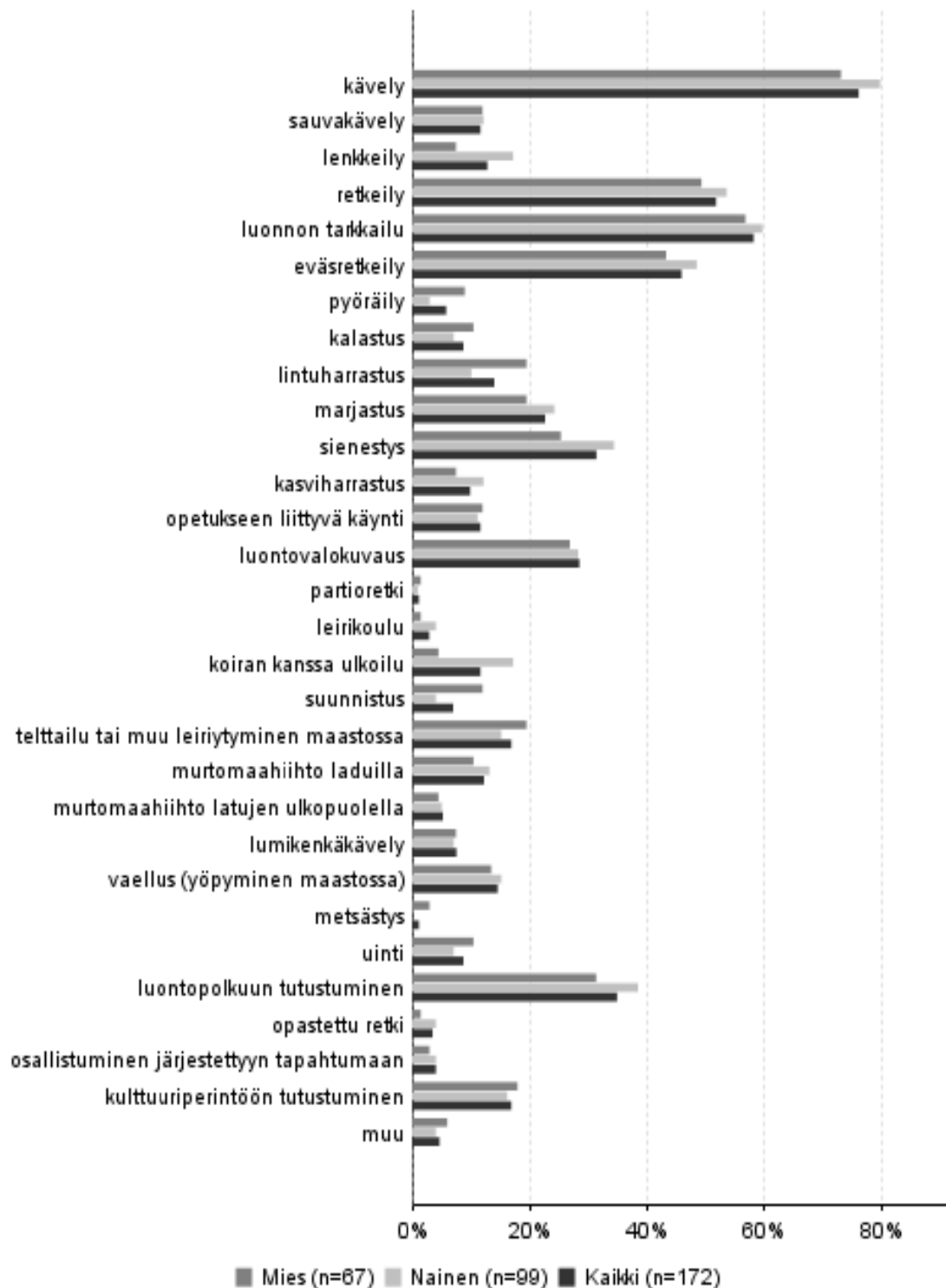
Seitsemisen luontokeskuksessa vierailleet harrastivat myös erilaisia aktiviteetteja lähiympäristössä. 83 % vastanneista nimesi jonkin harrastuksen. Vähän yli kolmannes oli osallistunut 4–6 aktiiviteettiin ja lähes yhtä moni 1–3 (taulukko 10). Yli 10 toimintaa harrastaneita oli yli 10 %.

Yleisin harrastus oli kävely ja sitä seurasivat luonnon tarkkailu, retkeily ja eväretkeily (kuva 8). Luonnossa ja kansallispuistossa liikuttaessa nämä harrastukset toteutuvat usein ilman, että niitä on varta vasten ajateltu harrastettavan. Sen sijaan kohtalaisen yleiseksi ilmoitetut harrastukset sienestys, marjastus ja luontovalokuvaus ovat toimintoja, joihin kävijä on erikseen varustautunut ja valmistautunut saapuessaan puiston alueelle.

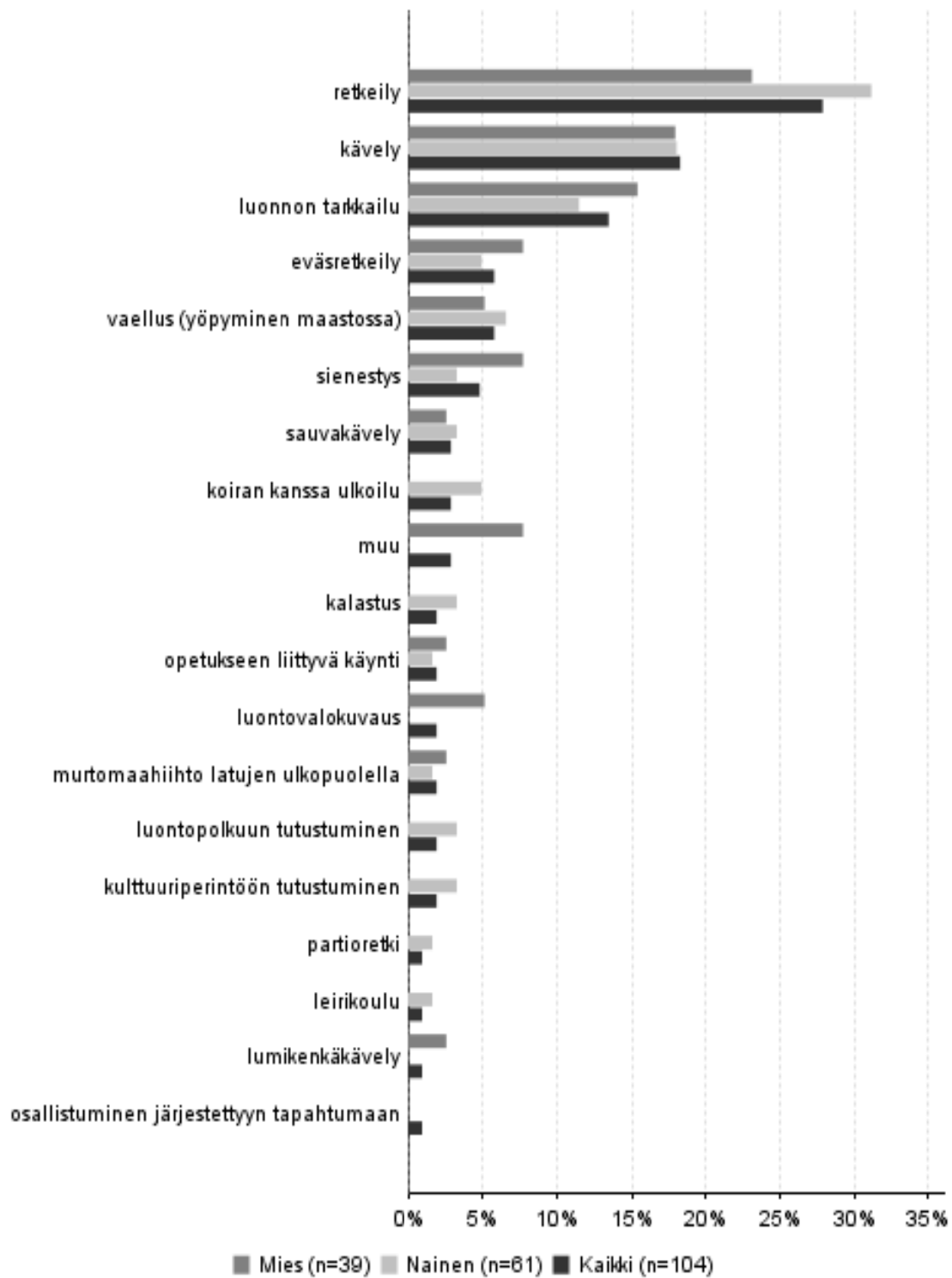
Tärkeimmäksi harrastukseksi vastaajat nimesivät useimmin retkeilyn, kävelyn tai luonnon tarkkailun (kuva 9). Nämä harrastukset ovat olleet tärkeimpiä sekä naisille että miehille.

**Taulukko 10.** Harrastusten lukumäärä Seitsemisen kansallispuiston alueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Seitsemisen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3	24	36	31	31	57	33
4–6	25	37	34	34	61	35
7–9	11	16	22	22	34	20
10 tai enemmän	7	10	12	12	20	12
<b>Yhteensä</b>	<b>67</b>	<b>100</b>	<b>99</b>	<b>100</b>	<b>172</b>	<b>100</b>



**Kuva 8.** Vastanneiden harrastukset Seitsemisen kansallispuiston alueella tai muissa lähistön luontokohdeissa tämänkertaisen Seitsemisen luontokeskuksella käynnin yhteydessä. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vastausvaihtoehto.



**Kuva 9.** Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Seitsemisen kansallispuiston alueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Seitsemisen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

### 3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Luontokeskuksen lisäksi vastaajat vierailivat muilla lähiseudun kohteilla. Yli puolet ilmoitti käyneensä jossain Seitsemisen kansallispuiston kohteessa (taulukko 11). Suosittuja käyntikohteita Seitsemisessä olivat Multiharjun aarnialue (40 % vastanneista) sekä Koveron kruununmetsätorppa (45 %). Käynnit läheisessä Riuttaskorven virkistysmetsässä ja hieman kauempana sijaitsevassa Helvetinjärven kansallispuistossa olivat vähäisiä ja osoittavat, että vierailut on enimmäkseen kohdistettu Seitsemisen alueelle (taulukko 11).

Muina käyntikohteina oli Seitsemisen kansallispuiston alueelta mainittu Pitkäjärvi, Soljasen suoalue sekä Kirkaslampi (yhteensä 12 mainintaa) (taulukko 12). Myös luontokeskuksen lähellä oleva Runokangas polkuineen sekä muut luontokeskuksen lähireitit mainittiin. Neljä vastaajaa oli käynyt luontokeskuksessa mökiltä käsin. Kauempana sijaitsevista käyntikohteista mainittiin Muroleen kanava ja koski sekä Ähtärin eläinpuisto.

**Taulukko 11.** Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tämän luontokeskusvierailun yhteydessä. Vastatessa oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja.

Käyntikohde	kpl	%
Seitsemisen kansallispuisto, muu kohde	96	51
Seitsemisen kansallispuisto, Koveron kruununmetsätorppa	86	45
Seitsemisen kansallispuisto, Multiharjun aarnialue	76	40
Muulla, missä?	30	16
Helvetinjärven kansallispuisto	11	6
Riuttaskorven virkistysmetsä	5	3
Pirkantaival-retkeilyreitistö	1	1
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>192</b>	

**Taulukko 12.** Vastanneiden muut käyntikohteet (taulukon 11 kohta "Muulla, missä").

Käyntikohde	kpl
Pitkäjärvi, Pitkäjärven kämpä	6
Saari-Soljanen, Soljanen, Kirkas-Soljanen	5
Mökillä	4
Leveelahti, Leveelahti kämpä	2
Karpanperä	2
Runokangas, Runopolku	2
Opastuskeskuksen lähireitit, lähiluontopolku	2
Teerilampi	2
Ruukinkoski	1
Jaulinneva	1
Muroleen koski ja kanava	1
Kirkaslampi	1
Ähtärin eläinpuisto	1
<b>Yhteensä</b>	<b>30</b>

### 3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Seitsemisen luontokeskuksessa vierailu kesti keskimäärin 90 minuuttia (taulukko 13). Kuusi tuntiakin pitkä vierailu ilmoitettiin. Tällöin tosin on mahdollista, että kysymyksen on ymmärretty tarkoittavan, kuinka kauan on viivytty koko kansallispuiston alueella.

Moni asiakas oli käynyt luontokeskuksessa aiemminkin, vain vajaa kolmasosa oli ensikävijöitä (taulukko 14). Naisissa oli miehiä enemmän ensikertalaisia.

Seitsemisen luontokeskuksessa aiemmin vierailleet olivat käyneet siellä viimeisten kahden vuoden aikana keskimäärin viisi kertaa (taulukko 15). Toisaalta yksi asiakas kertoi käyneensä 50 kertaa, mikä helposti nostaa keskiarvoa. Mediaani kahden vuoden vierailuiden määrässä oli 3. Prosenttipisteiden mukaan neljäsosa kävijöistä on käynyt luontokeskuksessa kaksi kertaa kyseisenä aikana.

**Taulukko 13.** Vastanneiden käynnin kesto Seitsemisen luontokeskuksessa 2011–2012.

Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnin kesto, minuutteja	207	120,0	84,52	0	60	90	180	360

**Taulukko 14.** Vastanneiden käynnin toistuvuus Seitsemisen luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa luontokeskuksessa	16	22	38	38	55	31
Käynyt aikaisemmin	56	78	62	62	125	69
<b>Yhteensä</b>	<b>72</b>		<b>100</b>		<b>180</b>	

**Taulukko 15.** Vastanneiden aikaisempien käyntien määrä Seitsemisen luontokeskuksessa viimeisten kahden vuoden aikana.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit viimeisten 2 vuoden aikana	125	4,8	6,75	0	2	3	5	50

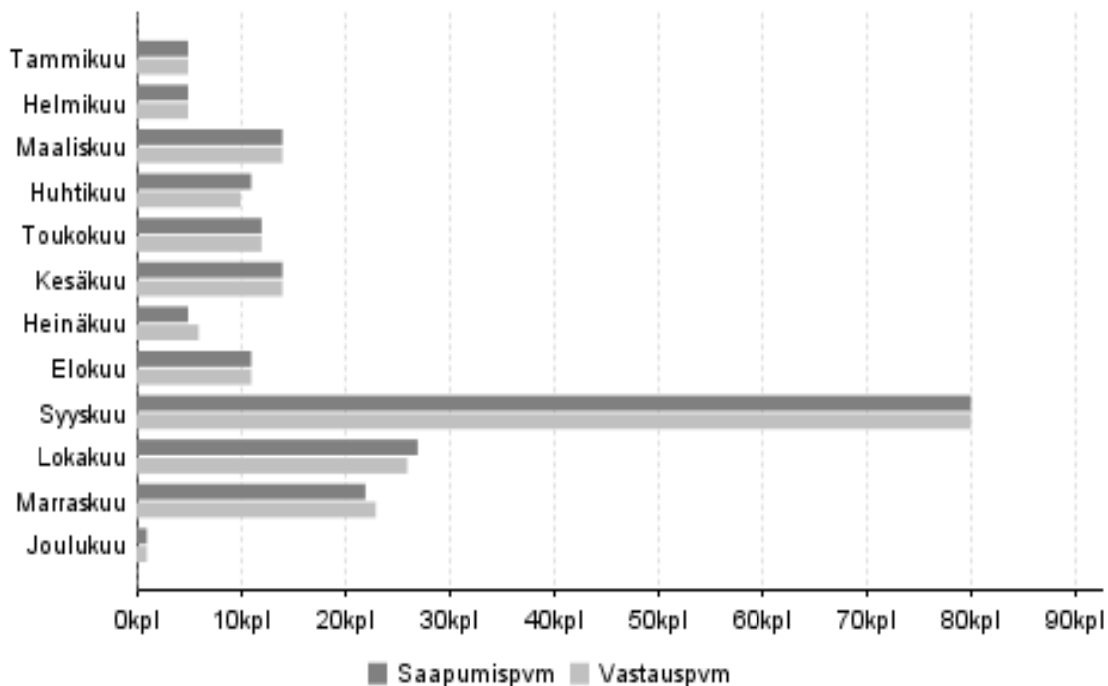
### 3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Selvästi suurin osa vastanneista (74 %) tuli Seitsemisen luontokeskukseen henkilöautolla (taulukko 16). Myös tilausbussilla saapuneita ryhmämatkalaisia oli useita (19 %). Junalla tai linja-autolla saapuneiden määrä oli vähäinen.

Vastanneita oli ylivoimaisesti eniten syyskuussa ja seuraavaksi eniten loka- ja marraskuussa (kuva 10). On huomattava, että tutkimus kattoi myös osan vuoden 2012 syyskuusta, jolloin vastanneiden määrä on painottunut syyskuulle. Myös vastauslomakkeiden määrä oli suurin kolmen ensimmäisen tutkimuskuukauden ajalta (syys-, loka-, marraskuu 2011), jonka vuoksi vastanneiden saapuminenkin painottuu näille kuukausille (kuva 10). Luultavasti parempi otanta kesäkuukausilta olisi nostanut kävijämäärältään vilkkaan kesäajan myös tärkeäksi luontokeskukseen saapumisajaksi.

**Taulukko 16.** Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Seitsemisen luontokeskukseen. Matkaa on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

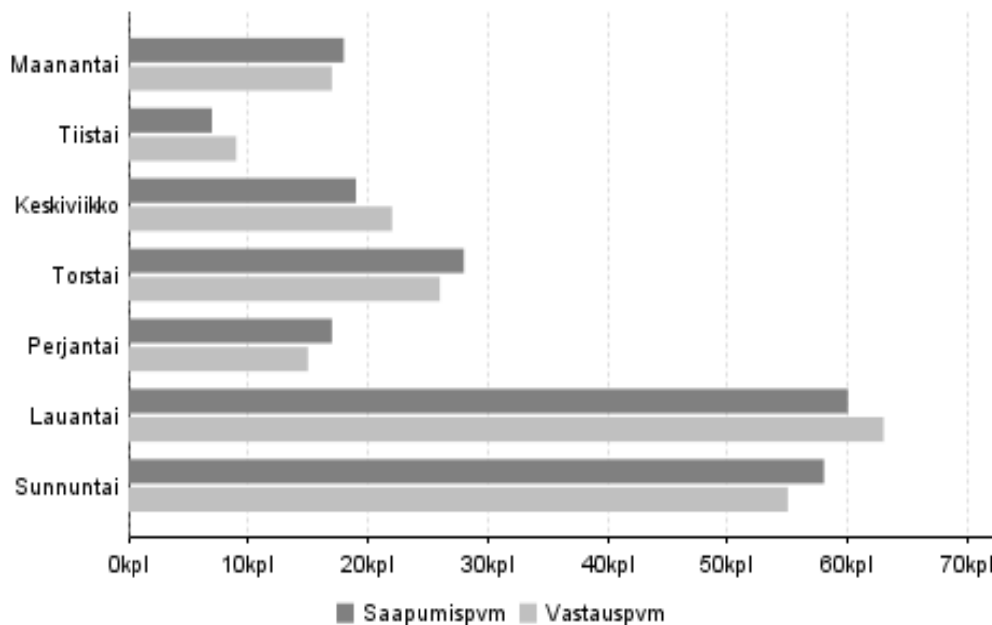
Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	153	74
Tilausbussi (ryhmämatka)	40	19
Linja-auto	11	5
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	6	3
Juna	2	1
Jokin muu	4	2
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>206</b>	



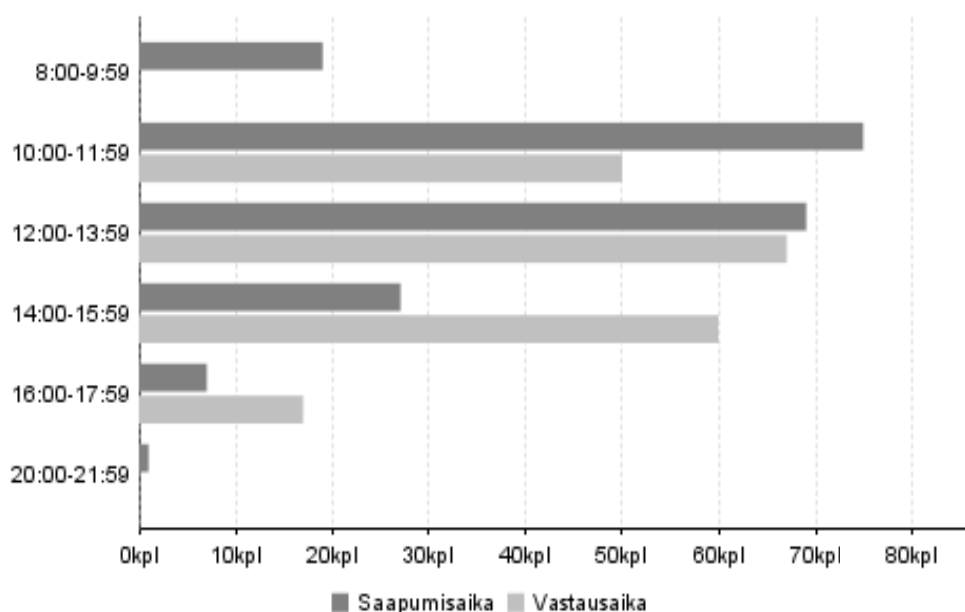
**Kuva 10.** Saapuminen Seitsemisen luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain (n = 207). Tutkimusta tehtiin 1.9.2011–16.9.2012.

Yleisimmin luontokeskuksessa on käyty viikonloppuna lauantain ja sunnuntain ollessa pääasialliset saapumispäivät (kuva 11). Arvotuista keruupäivistä 40 % sattui lauantaille ja sunnuntaille (liite 2), mikä voi osin selittää saatujen vastausten määrää. Toisaalta myös torstai oli melko yleinen saapumispäivä, jolloin voidaan ajatella, että hiljaisempänä arkipäivänä on saatu paremmin kerättyä vastauslomakkeita asiakkailta.

Suurin osa vastaajista saapui luontokeskukseen klo 10 ja 14 välillä (kuva 12). Kyselyyn vastaamisajat taas sijoittuvat luonnollisesti samaan aikaan tai vähän myöhempään, klo 12–16. Aamulla oli saapuneita enemmän kuin ilta-aikaan. Monet olivat lähteneet luontokeskukselta vielä maastoon retkeilemään. Yksi kävijä ilmoitti saapuneensa luontokeskukseen klo 20 jälkeen, vaikka luontokeskus ei ole ollut tähän aikaan enää auki. Kävijä on tarkoittanut varmasti saapuneensa tuolloin Seitsemisen kansallispuiston alueelle.



**Kuva 11.** Saapuminen Seitsemisen luontokeskukseen ja vastaaminen viikonpäivittäin (n = 207).



**Kuva 12.** Saapuminen Seitsemisen luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan (n = 198 saapumisajankohdalle ja 194 vastausajankohdalle).



### 3.2.6 Tietolähde

Vastanneista joka toiselle (52 %) Seitsemisen luontokeskus oli jo entuudestaan tuttu (taulukko 17). Vähän yli kolmannes oli saanut tietoa luontokeskuksesta Metsähallituksen verkkosivuilta ja toisaalta myös ystäviltä, sukulaisilta ja tuttavilta. Esitteistä ja oppaista oli tietoa saanut 11 % vastanneista. Moni ”muualta” vastanneista tarkensi saaneensa tietoa luontokeskuksesta koulustaan. Vastajien oli mahdollista valita useita vaihtoehtoja, joten taulukon prosenttien summa on suurempi kuin sata.

**Taulukko 17.** Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Seitsemisen luontokeskuksesta. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Paikka on entuudestaan tuttu	101	52
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	68	35
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	61	31
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	21	11
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	14	7
Muut www-sivut	10	5
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	4	2
TV- / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit	3	2
Muu	13	7
<b>Vastanneita yhteensä</b>	<b>194</b>	

### 3.3 Asiakastyytyväisyys

#### 3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Seitsemisen luontokeskuksesta ja sen palveluista

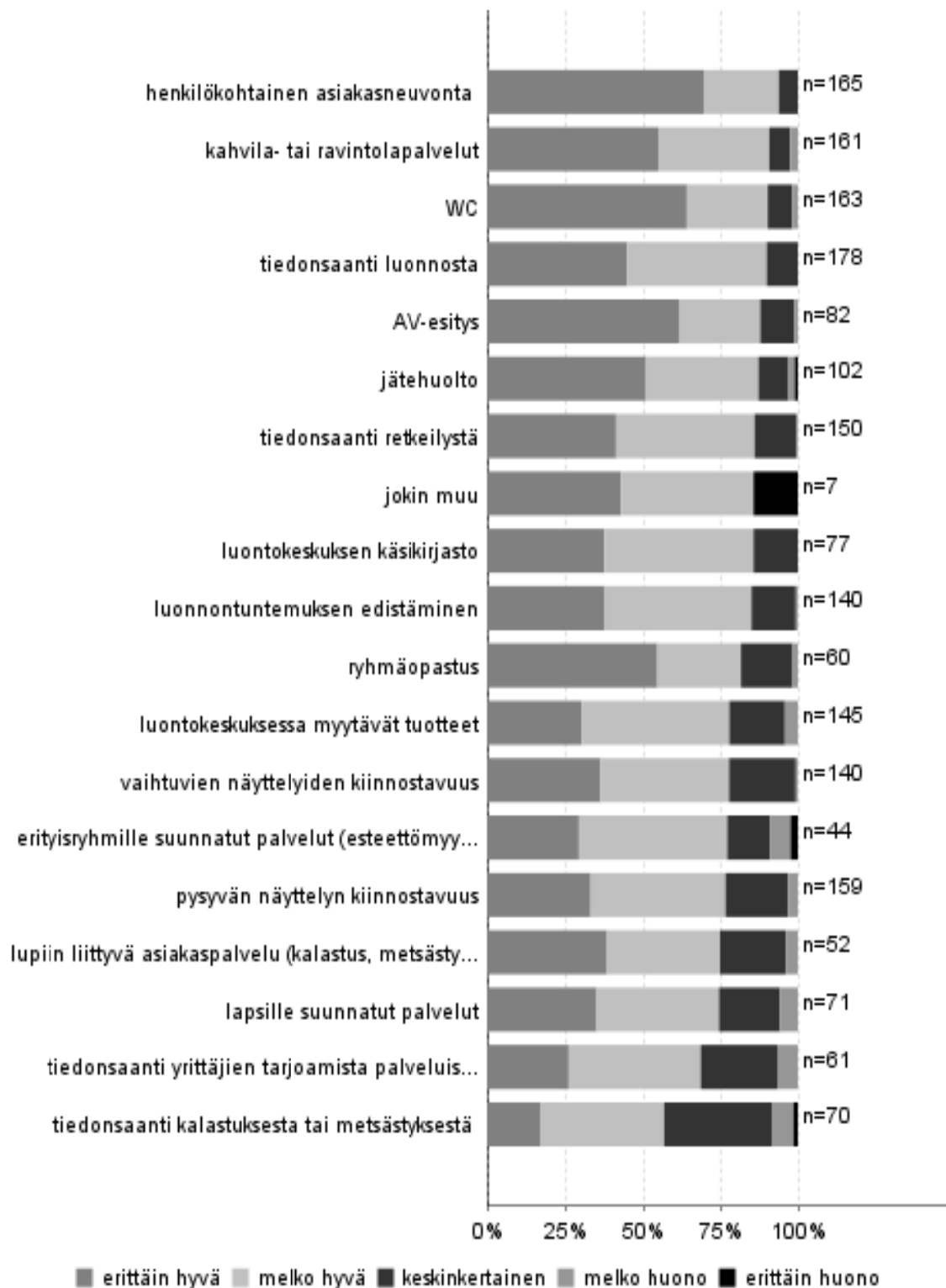
Luontokeskuksen kävijät olivat yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä saamiinsa palveluihin. Keskiarvo oli useimman palvelun kohdalla yli neljän asteikolla 1–5 (taulukko 18). Parhaimpiin arvostanihin ylsivät henkilökohtainen asiakasneuvonta, AV-esitys ja WC (keskiarvo 4,5–4,6). Myös tiedonsaantia luonnosta sekä kahvila- ja ravintolapalveluita arvostettiin (kuva 13). Tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä yrittäjien tarjoamista palveluista alueella saivat heikoimmat arvioinnit.

Erityisryhmille suunnatut palvelut arvioitiin usein keskinkertaista huonommaksi tai osittain erittäin huonoksi (taulukko 18). Luontokeskuksen ylimpään näyttelykerrokseen ei ole mahdollista päästä pyörätuolilla, mutta muuten tiloissa on pyritty huomioimaan esteetön liikkuminen. Esteettömyyden saamat huonot arvostamat saattavat johtua myös siitä, ettei maastossa pääse liikkumaan kaikkialle esteettömästi. Kuitenkin 34 vastaajaa 44:stä oli arvioinut erityisryhmille suunnatut palvelut melko tai erittäin hyväksi.

Lomakkeissa oli valittu hyvin usein myös kohta ”jokin muu”, vaikka varsinaista arvioinnin kohdetta ei kuitenkaan tuotu esille. Analyysiin otettiin mukaan vain ne ”jokin muu” -valinnat, joissa oli esitetty arvioitava asia. Esiin oli nostettu luontokeskukseen liittyviä yksityiskohtia, kuten vesipiste, valokuvanäyttely, lasten tietovisa, reittikartta ja eläinten ”kakkanäyttely” sekä ylipäätään puistoon liittyviä tekijöitä, kuten Runokangas, runotaulut ja puiston vaikuttavuus yleensä.

**Taulukko 18.** Seitsemisen luontokeskuksen palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käytänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskinkertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	178	88	0	0	10	45	45	4,3	15
Tiedonsaanti retkeilystä	150	74	0	1	13	45	41	4,3	41
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	70	35	1	7	34	40	17	3,6	119
Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	145	72	0	4	18	48	30	4,0	40
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	52	26	0	4	21	37	38	4,1	137
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	165	82	0	0	6	24	70	4,6	25
Ryhmäopastus	60	30	0	2	17	27	55	4,4	125
Luonnontuntemuksen edistäminen	140	69	0	1	14	47	38	4,2	43
AV-esitys	82	41	0	1	11	26	62	4,5	99
Lapsille suunnatut palvelut	71	35	0	6	20	39	35	4,0	112
Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	44	22	2	7	14	48	30	4,0	137
WC	163	81	0	2	8	26	64	4,5	33
Kahvila- tai ravintolapalvelut	161	80	0	2	7	35	55	4,4	36
Luontokeskuksen käsikirjasto	77	38	0	0	14	48	38	4,2	111
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	61	30	0	7	25	43	26	3,9	124
Jätehuolto	102	50	1	2	10	36	51	4,3	85
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	140	69	0	1	21	41	36	4,1	50
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	159	79	0	3	20	43	33	4,1	30
Jokin muu	7	3	14	0	0	43	43	4,0	1
<b>Lomakkeita yhteensä</b>	<b>202</b>								



Kuva 13. Asiakkaiden mielipiteet Seitsemisen luontokeskuksen palveluiden laadusta.

### 3.3.2 Onnistuminen

Asiakastutkimukseen vastanneet arvioivat asiakaspalvelupisteen onnistumista palveluketjun eri osissa. Parhaiten luontokeskuksen arvioitiin onnistuneen sisätilojen toimivuudessa ja siisteydessä sekä asiakkaan perille löytämisessä (taulukko 19). Heikoimmiksi kohdiksi luontokeskuksen palveluissa arvioitiin myyntituotteiden sopivuus asiakkaan tarpeisiin. Pari vastaajaa arvioi myös tiedon saantia palveluista etukäteen melko huonoksi. Kuitenkin kaikki arvioitavat osa-alueet saivat keskimäärin arvosanakseen yli neljä, joten suurin osa vastanneista arvioi palveluita melko hyväksi tai erittäin hyväksi.

**Taulukko 19.** Seitsemisen luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskin-kertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	185	91	0	2	17	36	45	4,24	0,79
Perille löytäminen (esim. opasteet)	199	98	0	1	4	26	69	4,63	0,61
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	196	97	0	1	5	34	60	4,54	0,64
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	201	99	0	0	1	20	79	4,78	0,44
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	194	96	0	1	10	31	58	4,46	0,71
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	193	95	1	3	23	36	37	4,07	0,87
Ennako-odotuksieni täyttyminen	198	98	0	1	8	37	55	4,46	0,66
Elämysten tarjoaminen	197	97	0	1	13	37	50	4,35	0,74
<b>Yhteensä</b>	<b>203</b>								

### 3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Seitsemisen luontokeskuksen asiakastyytyväisyyttä kuvaava valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,39. Indeksii muodostuu onnistumisesta eri palveluiden tuottamisessa sekä palveluiden laadusta. Arvosana 1 vastaa erittäin huonoa ja arvosana 5 erittäin hyvää. Onnistumisesta luontokeskus sai arviokseen 4,45 ja palveluiden laadusta 4,30. Näin ollen asiakkaiden tyytyväisyys on hyvällä tasolla (taulukko 20).

**Taulukko 20.** Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Seitsemisen luontokeskuksessa 2011–12.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,24	Tiedonsaanti luonnosta	4,35
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,63	Tiedonsaanti retkeilystä	4,27
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,54	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,64
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,78	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,04
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,46	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästyks, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	4,10
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	4,07	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,64
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,46	Ryhmäopastus	4,35
Elämysten tarjoaminen	4,35	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,22
		AV-esitys	4,49
		Lapsille suunnatut palvelut	4,04
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteetömyys, inva-WC:t yms.)	3,95
		WC	4,53
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,43
		Luontokeskuksen käsikirjasto	4,23
		Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,89
		Jätehuolto	4,34
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	4,14
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,07
<b>Aluekohtainen keskiarvo</b>	<b>4,45</b>		<b>4,26</b>
<b>Vertailukelpoinen keskiarvo</b>	<b>4,45</b>		<b>4,30</b>
<b>Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi</b>		<b>4,34</b>	
<b>Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi</b>		<b>4,39</b>	

### 3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin kaksi. Ne olivat kysymyslomakkeen kysymykset 7 ”Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi Seitsemisen luontokeskuksessa?” ja 10a ”Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Seitsemisen luontokeskukselta tällä käynnilläsi?”. Tarkentavilla kysymyksillä 10b ”Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin tällä käynnilläsi palvelupisteessämme?” ja 10c ”Vuokrasitko tai vuokraisitko seuraavia varusteita Seitsemisen luontokeskukselta?” haluttiin selvittää tarkemmin asiakkaiden rahankäyttö- ja välinevuokrausvalmiuksia.

### 3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Lomakkeen kysymykseen ”Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi Seitsemisen luontokeskuksessa” vastattiin hyvin monimuotoisesti ja vastaukset sisälsivät alueiden lisäksi myös teemoja ja aihepiirejä. Vastaukset on koottu taulukkoon 21 yhdistäen saman aihepiirin vastauksia yhden otsikon alle.

Kysymykseen vastasi 62 % lomakkeen täyttäneistä. Joissain vastauksissa oli mainittu useampi asia tai kohde, josta tietoa oli tarve saada. Osa vastauksista ei vastannut ao. kysymykseen.

Eniten tietoa haettiin Seitsemisen kansallispuistosta yleisesti (24 kpl). Paljon tietoa haettiin myös reiteistä, luontopoluista ja retkeilyä alueella. Myös muut harrastusmahdollisuudet olivat tiedonhaun aiheena. Luontokeskuksesta haettiin runsaasti yleistietoa luonnosta, kuten metsistä, soista, järvistä ja eläimistä. Seitsemisen kansallispuiston alueelta tietoa haluttiin luontokeskuksen lisäksi Multiharjun aarniometsästä sekä Koveron kruununmetsätorppasta. Myös muut Seitsemisen kansallispuiston kohteet (Soljanen suoalue ja Pitkäjärvi) kiinnostivat, mutta vähemmässä määrin. Muutama vastaaja ilmoitti hakevansa tietoa Metsähallituksesta yleensä sekä muista kansallispuistoista. Yhdeksän vastaajaa ei kaivannut mitään erityistä tietoa käydessään luontokeskuksessa.

**Taulukko 21.** Alueet, joista vastanneet hakivat tietoa tällä käynnillään Seitsemisen luontokeskuksessa (n = 129). Jotkin vastaukset sisälsivät useamman kohteen tai aiheen.

Alue tai kohde	kpl
Seitsemisen kansallispuisto yleisesti	24
Luontokeskus (näyttelyt, filmit)	12
Multiharju, aarniometsä, vanha metsä	12
Koveron kruununmetsätorppa	14
Soljanen	2
Pitkäjärvi	2
Seitsemisharju	1
Helvetinjärvi	3
Riuttaskorven virkistysalue	1
Reitit, luontopolut, retkeily	16
Kartat	3
Muut kansallispuistot	3
Metsähallitus	2
Luonto, metsä, suot, järvet, eläimet, linnut	15
Kalastus	3
Marjastus ja sienestys	4
Muuttuva maaseutu	2
Ensikäynnillä/tutustumassa Seitsemiseen ja luontokeskukseseen	4
1kpl kutakin: Leirikoulutilan varaus, vesipisteet, teemaillat, kuutamohiihdot, kanoottiretket, asuntoautoilu, hiihtämismahdollisuudet, kylä, uudet esitteet, matkamuiستot/lahjat, kevätilanne Seitsemisessä, avainten palautus, jäätelö, ketunkolot, luonnonsuojelu Suomessa	16
Ei mitään erityistä	9
<b>Yhteensä</b>	<b>148</b>

### 3.4.2 Ostohalukkuus

Palveluissa onnistumisen arvioinnissa luontokeskuksen myyntituotteiden sopivuus vastaajille sai heikoimman arvosanan (ks. taulukot 19 ja 20). Vastausten perusteella eri myyntituoteryhmistä parhaiten kävivät tai olisivat käyneet kaupaksi retkeily- ja ulkoilukartat (keskiarvo 3,48) (taulukko 22). Kuitenkin karttojenkin ostamista piti 17 % vastaajista erittäin epätodennäköisenä. Kaikkien muiden tuotteiden kohdalla vähintään kaksi asiakasta viidestä hankkisi tuotteita epätodennäköisesti tai erittäin epätodennäköisesti.

Useissa lomakkeissa oli valittu kohta ”muu” ilmoittamatta kuitenkaan, mikä tai mitkä tuotteet olisivat tulleet ostetuiksi. Analyysiin otettiin mukaan vain ne ”muu”-valinnat, joissa oli esitetty jokin myyntiin kaivattu tuote. Kolmessa vastauksessa mainittiin erilaiset kortit (taulukko 23). On myös mahdollista, että vastaaja on ostanut kortteja, ja näin ilmaissut ostohalukkuutensa niihin. Pari vastaajaa kaipasi kahvion tuotteita, eikä näin ollen vastannut suoranaisesti luontokeskuksen myyntituotteita koskevaan kysymykseen. Kahvio on kiinni osan vuodesta, ja oletettavasti kahviotuotteita kaivanneet vastaajat ovat tulleet luontokeskukseen juuri kyseisenä aikana. Retkeilyyn liittyviä tuotetoivomuksia olivat ensiaputarvikkeet sekä retkimuona ja kertakäyttöastiat (taulukko 23). Koveron kruununmetsätorpan kukansiemeniä oltaisiin myös oltu halukkaita ostamaan.

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

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	182	97	17	8	18	26	32	3,48	1,44
Retkeily- ja luontoharrastusaiheet opaskirjat	178	95	25	16	25	20	13	2,81	1,37
Kansallispuisto ym. luontojulisteet	179	95	30	18	23	18	11	2,61	1,36
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	177	94	34	17	25	19	5	2,45	1,27
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	179	95	32	16	24	18	9	2,55	1,35
Luontoaiheet (pehmo)lelut, pelit ym.	177	94	36	12	27	13	12	2,55	1,41
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	167	89	49	14	19	11	6	2,11	1,29
Pienet retkeilytarvikkeet (puukot, kompassit yms.)	176	94	27	14	29	22	9	2,70	1,31
Paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	177	94	24	14	24	25	13	2,89	1,37
Muu	12	6	17	0	25	8	50	3,75	1,54
<b>Yhteensä</b>	<b>188</b>								

**Taulukko 23.** Muut tuotteet, joita vastanneet ostivat tai olivat halukkaita ostamaan tällä käynnillään Seitsemisen luontokeskuksessa.

Tuote	kpl
Ensiaputarvikkeet	1
Kahvi + munkki	1
Kortit	1
Käymme usein, ei ostoja tällä kertaa	1
Postikortti	1
Pullakahvit	1
Retkimuona, kertakäyttöastiat	1
Selkämeren kansallispuiston huivi	1
Taidekortit	1
Torpan kukansiemenet	1
Voide	1
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>

Vaikka kysymykseen tulikin paljon vastauksia, joissa mikään tuoteryhmä ei tuntunut kiinnostavan asiakasta ostomielessä, ei voida ajatella, että luontokeskuksen puodin tuotteet olisivat erityisen epäsoivia myyntiin. Mikäli vastaajat olisivat ehdottaneet useammin eri tuotteita ”muu”-kohtaan, voitaisiin ajatella, että tuotevalikoimaan todellakin kaivataan toisenlaisia tuotteita. Selitys heikkoon ostohalukkuuteen löytyy todennäköisemmin siitä, että luontokeskukseen saapuneet kävijät ovat tulleet paikalle muista syistä kuin ostoksille.

Kuten kuvat 8 ja 9 (sivut 19 ja 20) osoittavat, asiakkaiden tärkeimmät intressit käynneillä ovat liittyneet ulkoiluun ja retkeilyyn. Kansallispuiston luontokeskukseen saapuville tärkeimmät kiinnostuksen kohteet ovat enemmänkin luontotiedon hankkiminen ja edelleen luonnon keskelle lähteminen (vrt. taulukko 21), eikä niinkään ostosten tekeminen. Jotta tuotevalikoima herättäisi useammassa luontotietoa hakevassa tai retkeilemään lähtevässä asiakkaassa ostohalukkuuden, pitäisi valikoiman olla huomattavasti kattavampi ja palvelun tulisi keskittyä huomattavasti enemmän nimenomaan myymään ihmisille tuotteita, eikä antamaan tietoa ja opastusta. Tämä ei kuitenkaan ole Metsähallituksen palvelupisteen toiminta-ajatuksen mukaista.



### 3.4.3 Rahankäyttö

Ostohalukkuuden yhteydessä kysyttiin, käyttikö asiakas rahaa luontokeskuksessa ja kuinka paljon. Kolmasosa vastanneista ei käyttänyt ollenkaan rahaa käyntinsä yhteydessä (taulukko 24). Käytettävät summat vaihtelivat yhdestä eurosta 150 euroon (taulukko 25). Keskimäärin rahaa käytettiin 18 euroa, ja 15 euroa oli käytetyn rahamäärän mediaani.

**Taulukko 24.** Rahankäyttö Seitsemisen luontokeskuksessa vierailun aikana.

Käyttikö rahaa	kpl	%
Ei	63	31
Kyllä	139	69
<b>Yhteensä</b>	<b>202</b>	<b>100</b>

**Taulukko 25.** Käytetyn rahan määrä Seitsemisen luontokeskuksessa vierailun aikana.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Rahankäyttö, euroa	139	18,2	16,28	1	10	15	20	150

### 3.4.4 Vuokraushalukkuus

Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimuksessa tiedusteltiin kävijöiltä myös heidän halukkuuttaan vuokrata erilaisia retkeily- ja liikkumisvälineitä. Into vuokraamiseen ei ollut kovin suurta, sillä kaikkien välineiden kohdalla vuokraushalukkuus jäi erittäin epätodennäköisen tasolle (taulukko 26). Kaikista epätodennäköisintä oli sähköskootterin vuokraus, kun taas lumikenkiä oli 43 % vastanneista valmis vuokraamaan ”ehkä” tai sitä suuremmalla todennäköisyydellä.

Osa vastanneista oli halukas vuokraamaan luontokeskuksesta myös muita tarvikkeita ja välineitä (taulukko 26). Kanoottien vuokraushalukkuutta löytyi neljältä vastanneelta (taulukko 27). Vuokrataviksi tarvikkeiksi ehdotettiin myös mönkijää, sissi- eli puolijoukkueteltoa ja kamiinaa, ahkiota sekä kantorinkkaa.

**Taulukko 26.** Vastanneiden halukkuus vuokrata erilaisia välineitä Seitsemisen luontokeskuksesta.

Vuokrattava väline	Vastanneita	Vuokraushalukkuus									
		Erittäin epätodennäköisesti		Epätodennäköisesti		Ehkä		Todennäköisesti		Erittäin todennäköisesti	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Lumikengät	174	85	49	13	7	31	18	30	17	15	9
Polkupyörä	177	81	46	17	10	37	21	19	11	23	13
Retkeilyvälineet	174	115	66	28	16	18	10	5	3	8	5
Sauvat	174	110	63	24	14	21	12	14	8	5	3
Sukset	172	107	62	24	14	18	10	14	8	9	5
Sähköskootteri	175	138	79	19	11	7	4	6	3	5	3
Jokin muu	11	6	55	1	9	2	18			2	18

**Taulukko 27.** Seitsemisen luontokeskuksesta vuokrattavaksi toivottuja muita välineitä.

<b>Vuokrattava väline</b>	<b>kpl</b>
Kanootti	4
Kantorinkka	1
Sissitelttä ja kamiina talvella	1
Ahkio	1
Varaosatyyppejä tarvikkeita	1
Mönkijä	1
Opaskoira	1
Panssarivaunu	1
<b>Yhteensä</b>	<b>11</b>

### 3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vastanneista 23 oli kirjoittanut lomakkeen loppuun vapaamuotoisia ajatuksia. Enimmäkseen ajatukset olivat kehuja ja kehittämis ehdotuksia. Varsinaisia valituksia oli vain yksi. Osa palautteista oli vaikea määritellä ja ne on luokiteltu laadultaan ”muuksi”. Palautteet on taulukoitu luokittain ja laadun mukaan liitteessä 4.

Kehujen joukossa kiiteltiin mm. ystävällistä ja erinomaista palvelua, auditorion esitystä, näyttelyitä, uusia lasten leikkelineitä, hyviä suppilovahveron keruumahdollisuuksia ja Koveron kruununmetsätöppää. Toisin sanoen palautteet koskivat osin myös muuta puiston aluetta.

Myös kehittämis ehdotusten joukossa oli sekä luontokeskukseen että koko kansallispuistoon liittyviä ajatuksia. Luontokeskuksen pysyvään näyttelyyn toivottiin uudistuksia, takapihaa toivottiin siistittävän mm. nurmikon leikkuulla, luontokeskuksen pysäköintipaikalle toivottiin alueen kartta- taulua, auditorion videoesityksiin toivottiin Seitsemisen alueesta ja historiasta kertovaa filmiä ja kouluikäisille lapsille haluttiin enemmän ohjelmaa. Puistoon toivottiin enemmän vesipisteitä ja telttailupaikkoja.

Perusnäyttelyyn liittyi valitus, jonka mukaan näyttely oli koettu liian tylsäksi aikuisen kannalta. Kahdessa luokittelemattomassa palautteessa painotettiin maksuttomien kansallispuistopalveluiden säilymistä.

# 4 Tulosten tarkastelu

## 4.1 Yhteenveto

Asiakastutkimukseen vastanneista 97 % oli suomalaisia. Naisia oli 60 % vastaajista. Tyypillisimmin Seitsemisen luontokeskuksen asiakas oli yli 50-vuotias, 2–5 hengen seurueessa, oman perheen jäsenten tai ystävien seurassa liikkuva henkilö. Neljänneksellä vastanneista oli mukanaan alle 15-vuotias lapsi. Vajaalla 40 % oli yliopisto- tai korkeakoulututkinto. Eniten asiakkaita tuli luontokeskuksen kotikaupungin Ylöjärven sijaan naapurikaupungista Tampereelta. Lähikunnista tuli kuitenkin odotetusti suurin osa vierailijoista.

Useimmille vastaajille luontokeskus oli matkan ainoa tai tärkein kohde. Moni kävi luontokeskuksen ohella muissakin Seitsemisen kansallispuiston kohteissa. 68 % asiakkaista harrasti lähiympäristössä 1–6 aktiviteettia käyntinsä yhteydessä. Tärkein harrastus oli retkeily kävelyn ja luonnon tarkkailun ollessa seuraavat. Kävijät pysyivät käyntinsä aikana enimmäkseen Seitsemisen kansallispuiston alueella. Suosituttuja käyntikohteita olivat Multiharjun aarnimetsä sekä Koveron kruununmetsätorppa. Vierailijat viettivät luontokeskuksessa aikaa keskimäärin pari tuntia, ja heistä suurin osa eli 69 % oli käynyt siellä aiemminkin, noin kolme kertaa viimeisten kahden vuoden aikana. Luontokeskuksen ilmoitti entuudestaan tutuksi paikaksi 52 % vastanneista. Muuten tieto luontokeskuksesta oli saatu lähinnä Metsähallituksen verkkosivuilta tai ystäviltä, tutuilta ja sukulaisilta.

Pääosin henkilöautolla liikkuneet asiakkaat tulivat luontokeskukseen useimmiten lauantaina tai sunnuntaina. Keruujakson aikana syyskuu oli yleisin saapumiskuukausi. Tosin kesäsesongin kuu-kaudet olisivat luultavimmin nousseet myös suosituiksi saapumiskuukausiksi, mikäli kyselyn otanta olisi kyseisiltä kuukausilta ollut parempi. Saapumisaika oli yleisimmin kello 10 ja 14 välillä.

Myönteisimmin luontokeskuksen palveluista arvioitiin henkilökohtaista asiakasneuvontaa, AV-esitystä sekä vuonna 2010 uudistettuja vessoja. Palveluihin oltiin muutenkin tyytyväisiä. AV-esitys oli tutkimusta tehtäessä uusittavana, joten toivottavasti se tulevaisuudessa miellyttää asiakkaita entistä enemmän. Myös avoimissa palautteissa kiiteltiin hyvää asiakaspalvelua. Ensiluokkainen asiakaspalvelu on usein tärkeimpiä tyytyväisyyteen johtavia tekijöitä. Hyvän palvelutason säilyttäminen onkin olennaista luontokeskuksen toiminnassa.

Palveluista arvioitiin heikoimmiksi tiedon saanti kalastukseen ja metsästyksen liittyvistä asioista sekä tiedonsaanti yrittäjien alueella tarjoamista palveluista. Vaikka kansallispuiston alueella ei voidakaan suuremmissa määrin kalastaa tai metsästyä, on vastaisuudessa tärkeää, että kävijöille pystytään tarjoamaan riittävästi tietoa puiston ulkopuolisten alueiden kalastus- ja metsästysmahdollisuuksista. Myös lapsille suunnattuihin palveluihin toivottiin parannusta. Suurin osa vastauksista on annettu, ennen kuin uusi lasten leikkipiha valmistui keväällä 2012. Leikkipiha on varmasti osaltaan parantanut tyytyväisyyttä lapsille tarkoitettuihin palveluihin.

Asiakkaiden ostohalukkuus ja halukkuus vuokrata erilaisia välineitä olivat alhaisia. Todennäköisesti kysymys ei kuitenkaan ole luontokeskuksen tarjoamasta huonosta valikoimasta, vaan siitä, että luontokeskukseen tulijat saapuvat paikalle muiden intressien saattelemina, ja ostoksille tulo on toissijainen seikka. Toisaalta vain kolmannes vastanneista oli sellaisia, jotka eivät käyttäneet rahaa ollenkaan luontokeskuksessa käydessään.

## 4.2 Vertailu aiempaan tutkimukseen

Verrattaessa tuloksia vuonna 2003 tehtyyn Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimukseen (Laitila 2004) nähdään, että naisten osuus asiakkaista on kasvanut, sillä vuonna 2003 naisia ja miehiä oli lähes yhtä paljon. Kävijöiden ikäjakaumassa on tapahtunut selvä muutos vuoteen 2003 verrattuna. Tällöin ikäjakauma oli enemmän normaalijakauman mukainen, kun 15 vuotta täyttä-neistä asiakkaista suurimman ikäluokan muodostivat 35–44-vuotiaat ja yli 65-vuotiaat olivat pie-nin ikäluokka. Nyt tehdyn tutkimuksen kasvavassa ikäjakaumassa 35–44-vuotiaat asiakkaat ovat vasta neljännellä sijalla 45–54-vuotiaiden ja sitä vanhempien ikäluokkien jälkeen. Asiakkaiden koulutustaso on noussut vuodesta 2003. Tällöin yli kolmanneksella vastanneista oli opistotasoinen koulutus, kun ylemmän tai alemman korkeakoulututkinnon omaisi vain alle 25 % vastanneista.

Tampere oli kävijöiden yleisin asuinkunta myös vuonna 2003. Sen sijaan silloisen tutkimuksen toiseksi yleisin asuinkunta Helsinki on tämänkertaisessa tutkimuksessa vasta kahdeksannella sijal-la Porin kanssa. Ulkomaisten vastaajien osuus oli vuonna 2003 hyvin samansuuntainen kuin nyt. Kenties ainakin saksankielisen vastauslomakkeen tarjolla olo olisi tuonut otantaan lisää ulkomai-sia vastaajia. Nyt tarjolla oli vain englanninkielinen lomake, jonka täyttämisen ja ymmärtämisen ulkomaalainen, joka ei puhu englantia äidinkielenään, on saattanut kokea vaikeaksi.

Kahdeksan vuoden kuluessa seuruekoko ei ole muuttunut, vaan edelleen yleisin seurueyhteyksi on 2–5 hengen seurue, joka koostuu useimmin perheenjäsenistä. Vuonna 2003 eläkeläisryhmät eivät olleet tärkeä seurueyhteyksi, kun taas tässä tutkimuksessa eläkeläiset ovat kolmanneksi yleisin asia-kasryhmä. Alle 15-vuotiaita oli myös vuonna 2003 vajaassa kolmasosassa seurueista.

Vuoden 2003 asiakastutkimuksessa Seitsemisen luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista koh-teista lähes puolelle vastanneista. Tässä tutkimuksessa se oli sitä vain neljännekselle ja sen sijaan suurimmalle osalle vastanneista (70 %) matkan ainoa tai tärkein kohde. Onkin siis huomattava, että luontokeskus on nostanut suosiotaan itsenäisenä käyntikohteena, ja sinne saavutaan nykyään entistä useammin varta vasten. Seitsemisen kansallispuiston alueella olevien käyntikohteiden, erityisesti Koveron sekä Multiharjun, suosio on säilynyt hyvin vuodesta 2003.

Luontokeskuksessa käynnin yhteydessä harrastettavien toimintojen määrä on lisääntynyt vuodesta 2003. Kolme suosituinta harrastusta ovat kuitenkin myös kahdeksan vuotta sitten olleet kävely, luonnon tarkkailu ja retkeily. Kasviharrastus ja lintujen tarkkailu olivat tuolloin suosituimpia kuin nyt.

Luontokeskuksessa aiemmin vierailleiden määrä on kasvanut edellisen tutkimuksen 59 %:sta 69 %:iin. Myös edellisten kahden vuoden aikana vierailleiden määrä on hieman kasvanut.

Vuonna 2003 vastaajien kuukausittainen saapumisajankohta luontokeskukseen vastasi huomatta-vasti paremmin kuukausittaisia kävijämääriä kuin tässä tutkimuksessa. Suurin osa vastanneista saapui tuolloin odotetusti kesä-elokuussa heinäkuun ollessa vilkkain saapumiskuukausi. Syys-kuussakin oli saapunut 10 % vastaajista, mutta syyskuuta ei kuitenkaan voitu nimetä vuoden tär-keimmäksi kävijäkuukaudeksi. Vuoden 2003 vilkkaimmat saapumiskuukaudet vahvistavat sitä käsitystä, että myös nyt tehdystä tutkimuksesta vilkkain saapumisajankohta olisi mitä luultavim-min painottunut voimakkaammin kesäkuukausille, mikäli keruuotanta olisi ollut kyseiseltä ajan-kohdalta parempi. Sen sijaan viikonloppu oli luontokeskuksessa vilkkainta vierailuaikaa vuonna 2003, kuten se oli nytkin.

Henkilöauto oli myös vuonna 2003 suosituin kulkuneuvo luontokeskukseen saavuttaessa. Silloin-kin oli julkisilla kulkuneuvoilla paikalle saapuminen hankalaa vähäisten linja-autovuorojen ja kaukana sijaitsevan juna-aseman vuoksi.

Tämän tutkimuksen mukaan on tapahtunut muutosta siinä, miten kävijät ovat saaneet tiedon Seitsemisen luontokeskuksesta. Sekä nyt että vuonna 2003 yli puolelle vastanneista luontokeskus oli jo entuudestaan tuttu. Vuonna 2003 seuraavina tietolähteinä olivat tuttavat, ystävät ja sukulaiset (40 %) ja tämän jälkeen melko tasapuolisesti www-sivut sekä esitteet ja oppaat (noin 20 %). Vuosina 2011–2012 asiakkaiden tärkeimpiä tietolähteitä olivat www-sivut (35 %) ja vasta tämän jälkeen tuttavat, ystävät ja sukulaiset (31 %). Esitteiden ja oppaiden merkitys tiedonsaannissa on laskenut kahdeksassa vuodessa huomattavasti, 11 prosenttiyksikköä. Sähköiseen viestintään ja mainontaan on panostettu ja kannattaa edelleenkin panostaa.

Seitsemisen luontokeskuksen palveluista oltiin jo vuonna 2003 tyytyväisimpiä yleisen siisteyden lisäksi henkilökohtaiseen asiakasneuvontaan ja asiakaspalveluun. AV-esityksen arvostus on kasvanut. Sen sijaan näyttelyt arvioitiin 2011–2012 aiempaa alhaisemmin pistein, vaikka näyttelyjä onkin uudistettu tutkimusten välissä. Asiakastyytyväisyysindeksin mukaan kävijät ovat kuitenkin olleet verrattain tyytyväisiä luontokeskuksen tarjoamiin palveluihin sekä vuoden 2003 että 2011–2012 tehdyn asiakastutkimuksen mukaan: vuonna 2003 indeksi oli 4,19 ja nyt 4,39.

Ostohalukkuutta tiedusteltiin myös vuoden 2003 asiakastutkimuksessa. Vastaukset olivat samansuuntaisia tämän tutkimuksen kanssa. Ostohalukkuus ei ylipäätään ole ollut kovin suurta, ja kiinnostavimmiksi tuotteiksi koettiin retkeilykartat. Luontoaiheiset kortit ja julisteet sekä paikalliset elintarvikkeet ja makeiset ovat olleet kummassakin tutkimuksessa seuraavat ostohalukkuutta jossain määrin herättäneet tuoteryhmät. Vähäinen ostohalukkuus selittyi myös vuonna 2003 sillä, että ihmiset tulevat luontokeskukseen lähes aina muista syistä kuin ostoksille.

# Lähteet

Laitila T, 2004: Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimus v.2003. – Raportti, Metsähallituksen arkisto, Vantaa. 40 s.

**Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2011–12  
otantakehikko**

<b>Paikka</b>	<b>Kohderyhmä</b>	<b>Havaintoja (tavoite)</b>	<b>Keruupäiviä</b>
Seitsemisen luontokeskus	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	400	80
	<b><i>Kertymä yhteensä</i></b>	<b>207</b>	<b>83</b>

LIITE 2.

## Aineiston toteutunut keruuaikataulu

**Paikka:** Seitsemisen luontokeskus

**Keruuapäivän pituus:** Neljä tuntia, joko aamu- tai iltapäivä tai koko luontokeskuksen aukioloaika

**Tavoite:** 1–12 lomaketta/päivä riippuen kuukaudesta

### Syyskuu 2011

Päivä	pe 2.9.	Su 4.9.	Ke 7.9.	La 10.9.	Su 18.9.	Su 25.9.	To 29.9.
Kpl	13	12	15	11	10	7	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							72

### Lokakuu 2011

Päivä	La 1.10.	Ke 5.10.	Su 9.10.	To 13.10.	To 18.10.	La 22.10.	La 29.10.
Kpl	3	0	7	1	7	3	6
Lomakkeet yhteensä, kpl							27

### Marraskuu 2011

Päivä	Ke 2.11.	To 10.11.	La 12.11.	To 17.11.	Su 20.11.	Ke 23.11.	La 26.11.
Kpl	0	0	5	14	2	0	1
Lomakkeet yhteensä, kpl							22

### Joulukuu 2011

Päivä	To 1.12.	La 3.12.	La 10.12.				
Kpl	0	1	0				
Lomakkeet yhteensä, kpl							1

### Tammikuu 2012

Päivä		To 12.1.	La 14.1.	Su 15.1.	Pe 20.1.	Ke 25.1.	Su 29.1.
Kpl		0	3	0	0	0	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							5

### Helmikuu 2012

Päivä	Ke 7.2.	Su 12.2.	Ma 20.2.	To 23.2.	La 25.2.	Ma 27.2.	Ke 29.2.
Kpl	0	0	0	0	5	0	0
Lomakkeet yhteensä, kpl							5

### Maaliskuu 2012

Päivä	Pe 2.3.	Su 4.3.	Ke 7.3.	La 10.3.	To 15.3.	Ti 20.3.	Su 29.3.
Kpl	1	2	2	4	4	0	2
Lomakkeet yhteensä, kpl							15

### Huhtikuu 2012

Päivä	Su 1.4.	To 5.4.	Pe 13.4.	Ma 16.4.	Su 22.4.	Ti 24.4.	La 29.4.
Kpl	2	0	0	1	2	0	6
Lomakkeet yhteensä, kpl							11

### Toukokuu 2012

Päivä	Pe 4.5.	Ti 8.5.	La 12.5.	To 17.5.	Su 20.5.	Pe 25.5.	Ma 28.5.
Kpl	0	1	1	2	4	0	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							12

### Kesäkuu 2012

Päivä	Ke 6.6.	La 9.6.	To 14.6.	Ti 19.6.	Su 24.6.	Ma 25.6.	La 30.6.
Kpl	1	9	0	0	0	4	0
Lomakkeet yhteensä, kpl							14



Heinäkuu 2012

Päivä	Ti 3.7.	Su 8.7.	Ke 11.7.	Ma 16.7.	To 19.7.	La 21.7.	Pe 27.7.
Kpl	0	1	1	0	3	0	0
Lomakkeet yhteensä, kpl							5

Elokuu 2012

Päivä	Ke 1.8.	Pe 3.8.	Ma 6.8.	Ti 14.8.	La 18.8.	Ke 20.8.	Su 26.8.
Kpl	0	0	2	0	3	2	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							10

Syyskuu 2012

Päivä	La 1.9.	La 15.9.	Su 16.9.				
Kpl	0	7	2				
Lomakkeet yhteensä, kpl							9
<b>Koko kausi yhteensä</b>							<b>208*</b>

\* Lopulliseksi aineiston kooksi tuli 207 lomaketta, koska yksi lomake oli alle 15-vuotiaan täyttämä ja näin ollen tutkimuksen kohderyhmän ulkopuolella.

## LIITE 3.

**Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet**

<b>Matkan muut kohteet, kun Seitsemisen luontokeskus oli yksi suunnitelluista kohteista</b>	<b>kpl</b>
Kovero	7
Seitsemisen kansallispuisto	5
Multiharju	4
Kirkassoljanen, Soljasten alue	3
Kesämökki	3
Hämeenlinna	2
Kalakartano	2
Metsä	2
Helvetinjärvi	1
Hossa	1
Pitkäjärven kämpä	1
Luontopolut	1
Parkano	1
Seinäjoki	1
Kuru	1
Tampere	1
Karpanperä	1
Ähtäri	1
Ikaalisten kylpylä	1
Villa Hockey	1
Leirimökki	1
Muroleen kanava	1
Sukulointi	1
Korvasieniaukot	1
En muista	1
<b>Yhteensä</b>	<b>45</b>

<b>Matkan pääkohde tai pääkohteet, kun Seitsemisen luontokeskus oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella</b>	<b>kpl</b>
Parkano	2
Lomailu	1
Mökki	1
Kauppa	1
Mökki Kurussa	1
Sukulointi	1
Teerilampi	1
<b>Yhteensä</b>	<b>8</b>

## Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Ei määritelty	kehu	Olipa mukava käynti.
Lvk-Aspa-Luontoneuvonta	kehu	Ystävällinen palvelu :)!
ei määritelty	kehu	Suppilovahveroita oli! Niitä on ihana poimia ja nauttia keitosta.
Lvk-Aspa-Luontoneuvonta	kehu	Hyvä kokonaiskuva palvelussa!
Lvk-Aspa - Luonto-opastus	kehu	Kiitos käynnistä ja saamastamme erinomaisesta palvelusta! Tulimme vailla ennakko-odotuksia, vain vierailemaan ja tutustumaan ja saimme todella paljon! Auditoriossa esitys ja asiakaspalveluhenkilöstön asiantuntemus olivat loistoluokkaa! Myös näyttelyt todella hyviä! Aivan mahtava pysähdyspaikka, Kiitos!
Ls- Kulttuuriperinnön vaaliminen	kehu	Kovero on paikka missä on todella kiva käydä.
Lvk- Retkeily - Muut palvelurakenteet	kehu/kehittämisehdotus	Luontokeskuksen takapihan uudet lasten keinut hyviä, käy vanhemmallekin . Olisi kiva, jos takapihaa voisi muutenkin hoitaa esim. nurmikot siistiä jne...
Lvk- Retkeily - Muut palvelurakenteet	kehittämisehdotus	Useampi vesipiste.
Lvk- Retkeily - Muut palvelurakenteet	kehittämisehdotus	Toivoisin lisää teltpaikkoja alueelle. Yöpymiseen on vain muutama vaihtoehto.
Lvk- Retkeily - Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	Toive: Parkkipaikalle alueen karttataulu.
Lvk-Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	Auditorion esityksiin myös Seitsemisen alueesta kertovaa materiaalia.
Lvk-Aspa - Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Seitsemisen historiasta kertova filmi.
Lvk-Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	Seitsemisen runoja kansiin odotellen!
Lvk-Aspa - Näyttelyt	kehittämisehdotus	Pysyvä näyttely voisi jo hiukan muuttua.
Lvk-Aspa - Näyttelyt	kehittämisehdotus	Kouluikäisille lapsille voisi olla enemmän ohjelmaa.
Lvk-Aspa - Näyttelyt	kehittämisehdotus	Pysyvistä näyttelyistä voisi osa uudistua tiheimmin.
Lvk-Aspa - Näyttelyt	valitus	Perusnäyttely on liiaksi lapsille suunnattu, aikuisen kannalta tylsä.
H-Alueiden hallinta ja suunnittelu	muu	Tärkeää, että kansallispuisto(ja) on ja pysyy. Rahanhimo pois tältä sektorilta ja myös palvelut kustannettava ilman puistoihin puuttumista.
Muu	muu	Ensimmäinen käyntini (retki) Seitsemiseen oli vuonna 1972. Käyntejä(myös yöpymisiä) on vuosien mittaan kertynyt paljon. Olen myös ollut alueella useiden ryhmien oppaana.
Muu	muu	Vakikohde!
Muu	muu	Kansallispuistot on säilytettävä kävijälle maksuttomina! Me maksamme niin paljon veroja, että edes tämä palvelu on saatava vastineeksi.
Ei määritelty	ei määritelty	Tulen taas joskus! Kiitos!
Ei määritelty	ei määritelty	Kiitos.

**Suomenkielinen kyselylomake**

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika

# Seitsemisen luonto- keskus



## Asiakastutkimus 2011–2012

---



---

### Täyttöohjeet:

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

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

---



---

**KIITOKSET ETUKÄTEEN!**

# Seitsemisen luontokeskus

Asiakastutkimus 2011–2012

## 1. Milloin saavuit luontokeskukseen?

päivämäärä \_\_\_/\_\_\_/20\_\_\_ ja kellonaika \_\_\_:

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

noin \_\_\_\_\_ tuntia ja \_\_\_\_\_ minuuttia

## 3. Missä lähialueen kohteissa vierailit tai aiot vierailla tällä käynnilläsi luontokeskuksen lisäksi?

(merkitse tarvittaessa useampi kohta)

- Seitsemisen kansallispuisto, Multiharjun aarnialue  
 Seitsemisen kansallispuisto, Koveron kruununmet-  
sätorppa  
 Seitsemisen kansallispuisto, muu kohde  
 Riuttaskorven virkistymetsä  
 Helvetinjärven kansallispuisto  
 Pirkantaival-retkeilyreitistö  
 Muualla, missä? \_\_\_\_\_

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

- 1  henkilöauto                      5  juna  
2  henkilöauto ja asunto-      6  lentokone  
vaunu tai matkailuauto            7  moottoripyörä  
3  linja-auto                          8  polkupyörä  
4  tilausbussi (ryhmämatka)  
99  muu, mikä? \_\_\_\_\_

## 4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi? Merkitse numero -> \_\_\_\_\_

## 5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin  → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä \_\_\_\_\_ henkilöä  
(vastaaja mukaan luettuna),

joista \_\_\_\_\_ henkilöä  
alle 15 -vuotiaita?

alle 15-vuotiaiden syntymä- \_\_\_\_\_

vuodet (jos kaikki lähes saman \_\_\_\_\_

ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) \_\_\_\_\_

liikuntaesteisiä? \_\_\_\_\_ henkilöä

## 6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Seitsemisen luontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

## 7. Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi Seitsemisen luontokeskuksessa?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## 8. Kuinka hyvin mielestäsi onnistuimme seuraavissa asioissa? (vastaa jokaiseen kohtaan)

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

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

**9. Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden laadusta tällä käynnilläsi Seitsemisen luontokeskuksessa?**

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

Laadun arviointi asteikolla: 5 = erittäin hyvä, 4 = melko hyvä, 3 = keskinkertainen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
tiedonsaanti luonnosta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti retkeilystä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti kalastuksesta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksessa myytävät tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökohtainen asiakasneuvonta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ryhmäopastus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonnontuntemuksen edistäminen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
auditorion esitykset (esim. luontofilmit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lapsille suunnatut palvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
WC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kahvila- tai ravintolapalvelut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontokeskuksen käsikirjasto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jätehuolto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10a. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Seitsemisen luontokeskuksesta tällä käynnilläsi?**

(vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Vastaa jokaiseen kohtaan.

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

	erittäin todennäköisesti	5	4	3	2	1	erittäin epätodennäköisesti
retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
retkeily- ja luontoharrastusaiheiset kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuisto ym. luontojulistet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit, hihamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
pienet retkeilytarvikkeet (makkaratikut, sieniveitset, taskulamput jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
lähiruokatuotteet (hunaja, leipä, jauhot jne.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**10b. Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin tällä käynnilläsi palvelupisteessämme?**

Käytin / aion käyttää rahaa \_\_\_\_\_ €

En käyttänyt / aio käyttää rahaa

**10c. Vuokrasitko tai vuokraisitko seuraavia varusteita Seitsemisen luontokeskuksesta?**

(vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Vastaa jokaiseen kohtaan.

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

	erittäin todennäköisesti	5	4	3	2	1	erittäin epätodennäköisesti
polkupyörä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
sauvakävelysauvat		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
lumikengät		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
sukset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
retkeilyvälineet (esim. teltta, makuupussi)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
sähköskootteri tai sähköpolkupyörä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
jotain muuta, mitä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

**11a. Kävitkö tai aiotko käydä Seitsemisen kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa?**1  kyllä      2  en → siirry kysymykseen 12**Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?** (merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- |  |   |  |
|--|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely            | 11 <input type="checkbox"/> sienestys                       | 22 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto laduilla                  |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely       | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus                  | 23 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto latujen ulkopuolella      |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily         | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti      | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely                          |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily          | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen      | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa)            |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus                    | 36 <input type="checkbox"/> metsästys                                |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki         | 16 <input type="checkbox"/> partioetki                      | 60 <input type="checkbox"/> uinti                                    |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily          | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu                      | 86 <input type="checkbox"/> opastettu retki                          |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus          | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu           | 87 <input type="checkbox"/> osallistuminen järjestettyyn tapahtumaan |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus    | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus                      | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen          |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus        | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____                        |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [ \_\_\_\_\_ ]

**12. Onko Seitsemisen luontokeskus tällä matkalla...**

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

**13. Mistä sait tietoa Seitsemisen luontokeskuksesta?** (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

**14. Kuinka usein olet käynyt Seitsemisen luontokeskuksessa ennen tätä käyntiäsi?**

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana \_\_\_\_\_ kertaa

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

[ \_\_\_\_\_ ] \_\_\_\_\_

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

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

**KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!**

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, kirjoita niitä tähän:

# Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

## Sarja A

- No 198 Mattila, J. 2012: Kovakuoriaiskartoitukset Etelä-Suomen luontopalveluiden alueella 2009–2010. 120 s.
- No 199 Junninen, K. (toim.) 2012: Haapametsien käävät. 79 s.
- No 200 Mikkonen, N. 2013: Suojelualueiden priorisointi sekä merkittävimmät luontoarvokeskittymät Metsähallituksen luontopalveluiden hallinnoimilla alueilla Natura 2000 -luontotyyppeihin perustuen. 87 s.
- No 201 Vuori, H., Kareksela, S., Haapalehto, T. & Kotiaho, J. S. 2013: Ravinnetason ja ojituksen vaikutus suokasvillisuuden monimuotoisuuteen ja lajikoostumukseen. 39 s.
- No 202 Salla, A. 2013: Sipoonkorven kansallispuiston geologiset luontokohteet. 29 s.

## Sarja B

- No 172 Äijälä, M. 2012: Valtavaaran ja Pyhävaaran kävijätutkimus 2011. 53 s.
- No 173 Seppänen, S. 2012: Hossan retkeilyalueen kävijätutkimus 2011–2012. 64 s.
- No 174 Nyman, R. 2012: Pyhä–Luoston kansallispuiston kävijätutkimus 2009–2010. 68 s.
- No 175 Piiparinen, H., Seilonen, M. & Kuusinen, L. 2012: Kytäjän–Usmin metsäalueen kävijätutkimus 2011. 54 s.
- No 176 Korkalainen, H. 2012: Tiilikajärven kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 51 s.
- No 177 Karlin, A. 2012: Perämeren kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 57 s.
- No 178 Olin, K. 2012: Lentuan luonnonsuojelun kävijätutkimus 2012. 61 s.
- No 179 Pulkkinen, K. 2012: Hiidenportin kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 57 s.

## Sarja C

- No 120 Kyöstilä, M., Sulkava, P., Rauhala, T. & Ylläsjärvi, H. 2012: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston reitistösuunnitelma 2011. 98 s.
- No 121 Metsähallitus 2012: Simojärven ja Soppanan Natura 2000 -alueiden hoito- ja käyttösuunnitelma 2011–2025. 77 s.
- No 122 Metsähallitus 2012: Teijon retkeilyalueen ja Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma 2011–2026. 112 s.
- No 123 Lapin ympäristökeskus 2012: Kilpiaavan hoito- ja käyttösuunnitelma. 60 s.
- No 124 Piironen, A. 2012: Eteläisen Kaupunginlahden ja Pohjoislahden–Tiilitehtaanmäen alueen pienpe-tojen pyyntisuunnitelma. 36 s.
- No 125 Forststyrelsen & Nylands miljöcentral 2012: Skötsel- och användningsplan för Ekenäs och Hangö östra skärgård. 136 s.



ISSN-L 1235-8983  
ISSN (verkkojulkaisu) 1799-5388  
ISBN 978-952-295-001-7 (pdf)

[julkaisut.metsa.fi](http://julkaisut.metsa.fi)