

Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008



Satu Tanskanen

Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008



 **METSÄHALLITUS**

Satu Tanskanen
satu.tanskanen@metsa.fi
0205 64 4620, 040 4851 725

Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Sinisimpukan luontokeskuksessa pääsee vierailemaan
myös saariston vedenalaisten naapureiden kotiin.
Kuva: Satu Tanskanen



© Metsähallitus 2009

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-747-6 (pdf)

KUVAILULEHTI ESIMERKKI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	21.9.2009
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	4082/52/2009
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Saaristomeren kansallispuisto		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI	Saaristomeri FI0200090 SCI, Saaristomeri FI0200164 SPA		
ALUEYKSIKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Satu Tanskanen		
JULKAISUN NIMI	Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008		
TIIVISTELMÄ	<p>Sinisimpukan luontokeskus on yksi Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupisteistä. Luontokeskuksen näyttelyiden ja multivisioesitysten aiheina ovat Saaristomeren luonto, kalastus Saaristomerellä ja meriarkeologia.</p> <p>Luontokeskuksen pysyvä näyttely on pääpiirteissään pysynyt samana talon rakentamisvuodesta 1993 lähtien. Vaihtuvuutta ovat tuoneet lähinnä sesonkiaikaan kuukausittain vaihtuvat taidenäyttelyt.</p> <p>Tutkimus on toinen Sinisimpukan luontokeskuksesta valmistunut mielipidekartoitus. Vuonna 2002 asiakastutkimusta aloitettiin, mutta tulosten analysointi jäi keskeneräiseksi. Nyt toteutettu kysely on toteutettu Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä, jolloin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten kanssa.</p> <p>Aineiston keruu tapahtui huhtikuun alusta lokakuun puoliväliin. Aineistoa kerättiin parina kolmena päivänä joka viikko ja otos satunnaistettiin arpomalla palautteen keruupäivät sekä 3–4 tunnin iltaan tai aamuun painottuva aikakehys keruupäivinä.</p> <p>Tulosten perusteella luontokeskuksen tyypillisin kävijä on omalla autolla, oman perheen jäsenten seurassa tai pienessä ryhmässä liikkuva, varhaisessa keski-ässä oleva nainen. Luonnon tarkkailu, veneily, mökkeily ja näihin liittyvät aktiviteetit ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset alueella. Sinisimpukan asiakkaat ovat pitkälti myös Kasnäsin hotellin ja kylpylän asiakaskuntaa. Selvästi vilkkain kuukausi Sinisimpukassa on heinäkuu.</p> <p>Vain viidennes kyselyyn vastanneista piti luontokeskusta matkansa tärkeimpänä kohteena ja lähes kaikki luontokeskuksen asiakkaat suunnittelivat käyvänsä luontokeskusvierailun yhteydessä myös muualla. Muista kohteista suosituimmat sijaitsivat lähialueiden matkailukohteissa.</p> <p>Tarjolla olevista palveluista arvostetaan eniten tiedonsaantia luonnosta sekä henkilökohtaista asiakaspalvelua. Myös luontokeskuksen yleistä siisteyttä ja viihtyisyyttä kiiteltiin. Puolet kävijöistä tulee joko Lounais-Suomen suurista kaupungeista, Turusta ja Salosta, tai pääkaupunkiseudulta, Helsingistä, Espoosta tai Vantaalta. Seuraavaksi parhaiten olivat edustettuna asiakkaat lähialueilta ja muualta Lounais-Suomesta. Yksittäisiä kävijöitä oli myös muualta Suomesta. Tutkimukseen osallistuneista 99 % oli suomalaisia.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä asiakaspalvelua paremmin kysyntää vastaavaksi sekä kehitettäessä yhteistyötä alueen muiden matkailun toimijoiden kanssa.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Sinisimpukan luontokeskus, Saaristomeri, kansallispuisto		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 121		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-747-6
SIVUMÄÄRÄ	55 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAikka	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	21.9.2009
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	4082/52/2009
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000 -område		
OMRÅDETS NAMN	Skärgårdshavets nationalpark		
NATURA 2000 -OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Saaristomeri FI0200090 SCI, Saaristomeri FI0200164 SPA		
REGIONENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Satu Tanskanen		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Blåmusslans naturum 2008		
SAMMANDRAG	<p>Naturum Blåmusslan är ett av Forststyrelsens naturtjänsters kundtjänstställen. Huvudteman för utställningen och AV-föreläsningar är Skärgårdshavets natur, fiske vid Skärgårdshavet och havsarkeologi.</p> <p>Den permanenta utställningen i naturumet är i sina huvuddrag den samma som då huset byggdes 1993. Konstutställningar, som hålls under högsäsongerna och byts ut månatligen, har skapat omväxling i naturumets utbud.</p> <p>Denna kundundersökning är den andra helt färdiga undersökningen bland Blåmusslans kunder. Den första kundundersökningen gjordes år 1995 i samarbete med Vänskapens park. År 2002 påbörjades också en kundundersökning men analysen av materialet blev aldrig slutförd. Årets undersökning gjordes enligt Forststyrelsens standardiserade metoder, så att den går att jämföra med andra motsvarande kundundersökningar som Forststyrelsens naturtjänster har gjort.</p> <p>Materialet insamlades mellan början av april och mitten av oktober. Materialet insamlades under två till tre dagar i veckan, och slumpmässigheten utökades genom att lotta ut vilka dagar och vilken tidpunkt (3–4 timmar på morgonen eller på kvällen) materialet insamlas.</p> <p>Resultaten visar att en typisk kund i naturumet är en kvinna i tidig medelålder, som kommer med egen bil tillsammans med medlemmar av den egna familjen eller som reser i ett mindre sällskap. Observering av naturen, båtliv, stugliv och annat i anslutning till dessa är de viktigaste aktiviteterna bland kunderna på området. Många kunder hör också till Kasnäs hotells och badinrättnings kundkrets. Juli är klart den livligaste månaden i Blåmusslan.</p> <p>Naturumet var resans viktigaste mål för endast en femtedel av svararna, och nästan alla kunder hade för avsikt att besöka också andra ställen i samband med naturumbesöket. De populäraste av de övriga besöksmålen låg i närbelägna turistmål.</p> <p>Av naturumets tjänster uppskattades mest tillgången till information om naturen och personlig kundtjänst. Tack fick också det att naturumet är välskött och trivsamt. Hälften av kunderna kom från stora städer i sydvästra Finland (Åbo och Salo), eller huvudstadsregionen (Helsingfors, Esbo, Vanda). Näst mest kunder kom från närområdena och övriga delar av sydvästra Finland. Det förekom också enstaka besökare från övriga delar av Finland. Av alla de som deltog i undersökningen var 99 % finländare.</p> <p>Vi kommer att använda uppgifterna från kundundersökningen till att utveckla vår kundtjänst att bättre motsvara efterfrågan och till att utveckla samarbetet med övriga aktörer inom turistväsendet på området.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Blåmusslan, naturum, Skärgårdshavet, nationalpark		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 121		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-747-6
SIDANTAL	55 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	9
3 TULOKSET	12
3.1 Asiakasrakenne.....	12
3.1.1 Perustiedot	12
3.1.2 Seuruetiedot	14
3.2 Käynti luontokeskuksessa	15
3.2.1 Kohteen tärkeys	15
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	16
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	19
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	19
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	20
3.2.6 Tietolähde	22
3.3 Asiakastyytyväisyys	23
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista.....	23
3.3.2 Onnistuminen.....	25
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	27
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	28
3.4.1 Alueet ja asiat, joista haettiin tietoa.....	28
3.4.2 Ostohalukkuus	30
3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	31
3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus	32
3.5 Vapamuotoiset ajatukset.....	34
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	35
4.1 Yhteenveto.....	35
4.1.1 Asiakasrakenne ja ikäjakauma.....	35
4.1.2 Kohteen tärkeys ja asiakkaiden harrastamat aktiviteetit vierailun yhteydessä ...	36
4.1.3 Muut luontokeskusvierailun yhteyteen suunnitellut käyntikohteet	36
4.1.4 Muiden palvelupisteiden tuntemus ja alueet, joista haettiin tietoa	37
4.1.5 Saapuminen luontokeskukseen	37
4.1.6 Tietolähde	39
4.1.7 Ostohalukkuus	39
4.1.8 Asiakastyytyväisyys ja mielipiteet kohteen palveluista.....	39
4.1.9 Onnistuminen.....	41
4.1.10 Vierailusta mieleen jääneet asiat	41
4.2 Vertailu vuoden 2002 asiakastutkimukseen	42
KIITOKSET	42
LÄHTEET	42
LIITTEET	
Liite 1 Aineiston toteutunut keruuajakataulu ja Sinisimpukan kävijämäärät.....	43
Liite 2 Vastanneiden asuinkunnat	45
Liite 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet ja matkan pääkohteet	47

Liite 4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat	49
Liite 5 Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin.....	51
Liite 6 Suomenkielinen kyselylomake	52

1 Johdanto

Sinisimpukan luontokeskus sijaitsee Dragsfjärdin (vuoden 2009 alusta Kemiönsaaren) kunnassa, Kasnäsissa, Saaristomerren kansallispuiston välittömässä läheisyydessä. Luontokeskuksen tarkoituksena on toimia Saaristomerren porttina ja kansallispuiston kävijöiden neuvontapisteinä. Luontokeskus rakennettiin 1993, kymmenen vuotta kansallispuiston perustamisen jälkeen.

Saaristomerren kansallispuisto on Suomen suurin saaristossa sijaitseva kansallispuisto, ja vuonna 2007 se hyväksyttiin osaksi kansainvälistä Pan Parks -verkostoa. Vuonna 2008 kansallispuiston alueita oli neljässä kunnassa, idästä lukien Dragsfjärdissä, Nauvossa, Korppoossa ja Houtskarissa. Vuoden 2009 alun kuntaliitoksissa Nauvo, Korppoo ja Houtskari yhdistyivät Iniön ja Paraisten kanssa Länsi-Turunmaan kaupungiksi ja Dragsfjärd liittyi osaksi Kemiönsaaren kuntaa. Kansallispuiston vesi- ja maa-alueiden yhteenlaskettu pinta-ala on noin 50 000 hehtaaria, josta maa-alueita on noin 3 200 ha. Kansallispuisto toimii myös UNESCO:n Saaristomerren biosfäärialueen ydinalueena.

Luontokeskuksen pysyvät näyttelyt esittelevät pääasiassa saariston luontoa sekä hieman kalastusta ja meriarkeologiaa. Lisäksi luontokeskuksessa on kesäaikana kuukausittain vaihtuva saaristo- tai luontoaiheinen taidenäyttely. Merikotkaa esittelevä osa uusittiin vuonna 2005, mutta muutoin vuonna 1993 rakennettuun näyttelyyn ei ole tehty suuria muutoksia. Joitakin vanhentuneita osia esimerkiksi Itämeren rehevöitymisen syistä on poistettu ja korvattu valokuvanäyttelyillä. Luontokeskuksen avaamisen jälkeen kävijämäärät olivat 20 000 käynnin vuosiluokkaa, mutta ovat viimeaikoina laskeneet noin 16 000 vuotuisen käynnin paikkeille. Luontokeskus on tilausryhmille avoinna ympäri vuoden, mutta muutoin joulutammikuun ajan suljettu. Vilkkain kävijäsesonki ajoittuu heinäkuulle, jolloin Saaristomerellä liikkuu paljon veneilijöitä ja mökkeilijöitä. Runsaasti kävijöitä on myös keväällä ja syksyllä, jolloin suurin osa asiakkaista on koululaisryhmiä.

Asiakastutkimuksia tehdään Metsähallituksen hallinnoimien alueiden asiakaspalvelupisteistä. Vakioidulla menetelmällä tehdyistä tutkimuksista saatavan tiedon avulla palvelupisteitä voidaan vertailla ja niiden toimintaa voidaan kehittää oikeaan suuntaan. Sinisimpukassa tehtiin ensimmäinen asiakastutkimus 1995 (Heinonen 1995). Se toteutettiin yhdessä Ystävyyspuiston kanssa. Vuonna 2002 asiakastutkimusta aloitettiin, mutta raportti valmistui vain osittain (Holma 2002). Asiakastutkimuksia pyritään tekemään palvelupisteissä viiden vuoden välein, jotta palvelua pystyttäisiin kehittämään mahdollisimman hyvin tarpeita vastaaviksi. Koska edellisestä tutkimuksesta on jo kuusi vuotta, oli asiakastiedon keräämiselle ja kokoamiselle Sinisimpukassa jälleen tarvetta. Tämän tutkimuksen lisäksi Saaristomerren kansallispuistossa toteutettiin kesällä 2008 kävijätutkimus (Aaltonen & Mäki 2009) ja yritystutkimus (Mäki 2009) Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä.



Kuva 1. Sinisimpukan luontokeskus sijaitsee Saaristomerren kansallispuiston tuntumassa, Kasnäsissä. © Metsähallitus 2009, © Karttakeskus, Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

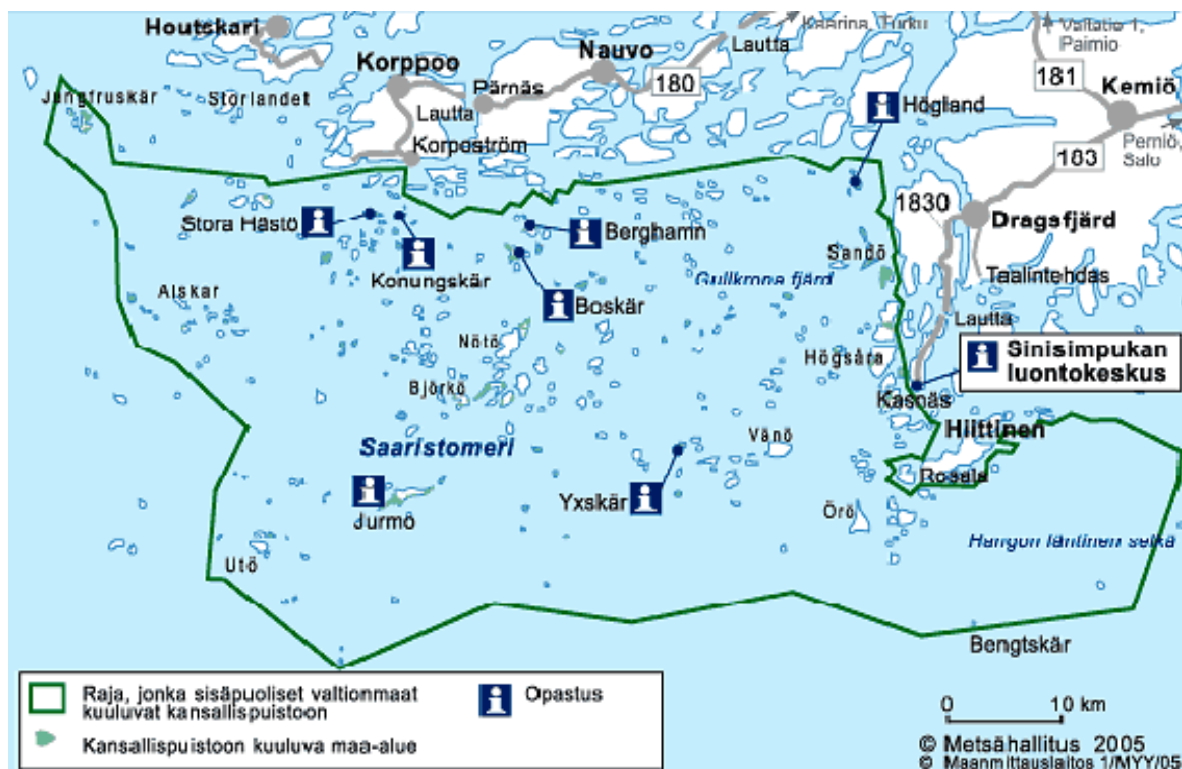
Vuonna 1993 rakennettu Sinisimpukan luontokeskus on perustettu palvelemaan Saaristomeren kansallispuiston kävijöitä. Luontokeskus sijaitsee Dragsfjärdin (vuoden 2009 alusta Kemiönsaaren) kunnan Kasnäsin kylässä, tien numero 183 päässä. Luontokeskus sijoittuu näin hieman kansallispuiston yhteistoiminta-alueen rajojen ulkopuolelle (kuvat 1 ja 2), mutta ihmisten liikkumisen kannalta paikka on keskeinen ja helpommin saavutettava kuin varsinaiset kansallispuiston kohteet. Luontokeskukseen on pääsy maanteitse, mutta kansallispuiston vierailijoille vene on monin paikoin välttämättömyys, sillä yhteysalusliikenne pidemmälle saaristoon on rajoittunutta.

Sinisimpukan luontokeskuksen näyttely esittelee saariston luontoa ja meriarkeologiaa. Pysyvän näyttelyn lisäksi luontokeskuksen vierailta on mahdollisuus tutustua multivisioesityksiin, vaihtuviin taidenäyttelyihin sekä luontokeskuksen välittömässä läheisyydessä vajaan kilometrin luontopolulla saariston geologiaan ja jääkauden jälkiin. Luontokeskuksessa saa tietoa paitsi kansallispuiston omista kohteista, myös alueen yrittäjien tarjoamista palveluista, saariston yhteysalusliikenteestä sekä jossain määrin tietoa ja esitteitä myös muista Suomen kansallispuistoista. Kurjenrahkan kansallispuistoa ja muita Metsähallituksen hallinnoimia Lounais-Suomen alueita koskevat puhelut ohjautuvat samoin Sinisimpukan luontokeskukseen. Sinisimpukan myymälästä on saatavana alueen karttoja sekä retkeilyä ja saaristoa koskevaa kirjallisuutta ja matkamuuistoja. Luontokeskuksen toimintaa täydentävät Kasnäsin niemen muut palvelut: hotellit, kylpylä, ravintolat, kauppa, vierasvenesatama sekä polttoainetta myyvä satamakonttori.

Luontokeskus on kävijöille avoinna helmikuun alusta marraskuun loppuun ja tilausryhmille myös näiden aikojen ulkopuolella sopimuksen mukaan. Aikuis- ja yritysyhmiä käy melko tasaisesti kestästä syksyyn. Suuri osa ryhmistä (44 % v. 2008) tekee varauksensa Viikinkikeskus Rodeborgin, Saaristokylpylä Kasnäsin, Högsåran täysihoidolan tai Saaristovarauksen kautta ja vain hieman yli puolet (56 % v. 2008) ryhmistä ottaa suoraan yhteyttä Sinisimpukkaan. Kesälomakuukausina asiakaskunta koostuu pitkälti yksittäisistä kävijöistä, pääasiassa veneilijöistä. Keväällä ja syksyllä kalenteri täyttyy Turun seudun koulu-, päiväkotij- ja leirikouluryhmistä. Turunmaan opistojen kanssa on tehty säännöllistä yhteistyötä talkooleirien ja perinnemaisemien kunnostuksen merkeissä. Sinisimpukassa on myös säännöllisesti harjoittelijoita ja opinnäytetöiden tekijöitä eri oppilaitoksista.

Taulukko 1. Sinisimpukan luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot.

SINISIMPUKAN LUONTOKESKUS	
Valmistumisajankohta	1993
Sijainti	Dragsfjärdissä (vuodesta 2009 Kemiönsaaren kunnassa), maantien numero 183 päässä, Saaristomeren kansallispuiston välittömässä läheisyydessä
Kävijämäärä	16 000 (vuonna 2008)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">- Asiakasneuvonta ja opastus- Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti- Alueen yrittäjien palveluiden esittely- Retkeilyneuvonta- Pysyvä näyttely ja multivisio- Geologinen luontopolku- Vaihtuvat taidenäyttelyt- Majoitusta sidosryhmille- Auditorion kokoustilat- Käsikirjasto



Kuva 2. Sinisimpukan luontokeskus sijaitsee Saaristomerien kansallispuiston yhteistoiminta-alueen itärajalla.
© Metsähallitus 2009, © Maanmittauslaitos 1/MML/09.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin käyttäen Metsähallituksen vakiomenetelmiä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontotalolta aiemmin tehdyn (Heinonen 1995) ja vastaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineiston keruu suoritettiin vakioidulla kyselylomakkeella (liite 6). Asiakkaat täyttivät lomakkeen itse luontokeskuksessa tai vaihtoehtoisesti ottivat lomakkeen mukaan ja palauttivat sen myöhemmin postitse valmiiksi maksetussa palautuskuoressa. Aineiston keruun suorittivat muun asiakaspalvelun ohessa Sinisimpukan luontokeskuksen työntekijät sekä joinakin yksittäisinä päivinä Saaristomerien kansallispuiston kävijätutkimuksen tekijä.

Sinisimpukan luontokeskuksen kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen tavoittamiseksi laadittiin otantakehikko, jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät (taulukko 2). Vastaajan iän arviointi tapahtui silmämääräisesti. Tavoitteellinen otoskoko Metsähallituksen asiakastutkimuksissa on 300–500 vastausta. Tavoitteen arviointi toteutuvan 79 keruupäivällä, mikä tarkoittaisi vähintään neljää lomaketta päivässä, jos tavoitteena pidettäisiin minimimäärää, 300 vastausta. Otanta suunniteltiin alkavaksi kahden kuukauden kuluttua luontokeskuksen avautumisesta ja päättyvän kuukautta ennen talven sulkemisajankohtaa. Keruusuunnitelmassa otettiin lisäksi huomioon sesongin vaikutus siten, että sesonkiajalle (1.5.–30.8.) arvottiin kolme keruupäivää viikossa ja hiljaiselle ajalle (huhtikuulle sekä syys- ja lokakuulle) kaksi keruupäivää viikossa. Keruujan pituudeksi määriteltiin kolme tai neljä tuntia, joka ajoittui vaihtelevasti aamuun tai iltapäivään. Henkilökuntavajeen vuoksi suunnitelmasta jouduttiin kuitenkin poikkeamaan ja keruujaksoa lyhennettiin loppukaudesta parilla viikolla. Keruujakson lyhentymisen vuoksi palautteita jouduttiin keräämään myös keruusuunnitelman ulkopuolisina päivinä ja kellonaikoina, jotta aineistoa olisi saatu riittävästi. Aineisto kerättiin näin ollen suunnitelmista hieman poiketen Sinisimpukan luontokeskuksessa 1.4.–25.10.2008.

Toteutunut keruuaikataulu on esitetty liitteessä 1. Vaikka arvotuista päivistä ja kellonajoista joustettiin loppuvaiheessa, tavoitteeseen ei päästy, vaan vastausten lopullinen määrä jäi 277 lomakkeeseen (taulukko 2 ja liite 1).

Taulukko 2. Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimuksen 2008 otantakehikko.

Paikka	Kohderyhmä	Havainnointi: tavoite / toteuma	Keruu-aikaa: tavoite / to- teuma
Sinisimpukan luontokeskus	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat	300 / 277	78 / 76

Asiakaspalautteita oli tarkoitus kerätä alun perin suomen-, ruotsin-, englannin- ja saksankielisillä lomakkeilla. Lopulta saksankielistä versiota ei kuitenkaan toteutettu, ja englanninkielisen lomakkeen valmistuminen viivästyi siten, että yhtään englanninkielistä palautetta ei ehditty kerätä tähän otollisena turistesesonin aikana. Tästä johtuen asiakastutkimuksessa tavoitettiin ainoastaan suomen- ja ruotsinkieliset asiakkaat.

Huomioitava on myös, että asiakkaalle annetun paperisen vastauslomakkeen (liite 6) kysymykset poikkesivat jonkin verran ASTA-tietojärjestelmän sähköisestä tallennuslomakkeesta ja näin asiakkaat arvioivat joidenkin kysymysten kohdalla hieman eri asioita, kuin mitä tulososiossa esitetyt tilastot antavat ymmärtää. Muun muassa luontokeskuksen palveluita arvioitaessa WC-kohdassa kävijät arvioivat WC:n lisäksi myös luontokeskuksen yleistä siisteyttä, mikä eittämättä paransi kyseisen kohdan saamaa arviointia. Käytettyyn kyselylomakkeeseen oli lisäksi jäänyt arvioitavaksi palveluita, joita Sinisimpukan luontokeskus ei tarjoa. Esimerkiksi kahvilakysymyksen kohdalla asiakkaat tulivat arvioineeksi Kasnäsin hotellin kahviota, sillä rakennusten läheisyyden vuoksi monet asiakkaat mieltävät hotellikompleksin ja luontokeskuksen saman palvelutarjoajan alaisuuteen kuuluviksi paikoiksi.

Osassa vastauksista paistoi selvä kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkään kyselyyn. Tämä näkyi mm. vastaamatta jättämisinä tai pitkien arviointilistojen kuitaamisena yhdellä viivalla sen sijaan, että jokainen kohta olisi rastitettu. Perhekunnille ja pariskunnille puolestaan oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta. Avoimien kysymysten kohdalla, joihin ei ollut annettu valmiita vastausvaihtoehtoja, oli puolestaan tavallista, etteivät vastaukset vastanneet kysymykseen. Kysymyksen väärinymmärryksiä esiintyi paljon mm. kohdissa, joissa kartoitettiin asiakkaiden mielenkiintoa muita alueita kohtaan. Kysymykseen ”Mitä *aluetta* koskevaa tietoa hait” oli yleisesti annettu vastaukseksi, mitä *asiaa* koskevaa tietoa asiakas oli käynnillään hakenut. Samantyyppisiä vaikeuksia aiheuttivat myös palautteet kysyttäessä muita asiakkaalle tuttuja Metsähallituksen palvelupisteitä. Vapamuotoiset vastaukset olivat varsin ylimalkaisia, ja usein varsinaista palvelupistettä oli mahdotonta tunnistaa. Tällaisissa vaikeasti tulkittavissa kohdissa vastaukset on esitetty asiakkaiden antamassa muodossa mahdollisimman vähän tulkittuina. Toimintatapaa päädyttiin, koska etenkin tiedonhakukysymysten kohdalla vastaukset antavat varsin tärkeää tietoa, vaikkakin ohi kysymyksen.

Väärinymmärryksiä vastauspäivien ja luontokeskukseen saapumispäivien suhteeseen aiheuttaa luultavasti kerääjien käytäntö merkitä kyseiset päivämäärät postitse tulleisiin lomakkeisiin. Vastauspäiväksi merkittiin päivä, jona lomake saapui takaisin luontokeskukseen, jolloin varsinaisen vierailuajan kohta saattoi olla jo kaukana takanapäin. Muiden kohtien tuloksiin tallennustapa ei vaikuta.

Saadut vastaukset tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään, jonka valmiita raportteja hyödyntäen tämä raportti on pitkälti tehty. Aineiston

analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet):

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

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Sinisimpukan asiakaskyselyyn vuonna 2008 vastasi yhteensä 277 asiakasta, joista lomakkeen kielivalinnan perusteella ruotsinkielisiä oli 14 % ja loput suomenkielisiä (taulukko 3). Vastanneiden sukupuolijakauma oli selvästi naisvaltainen, sillä vastanneista ja sukupuolensa ilmoittaneista 62 % oli naisia (taulukko 4).

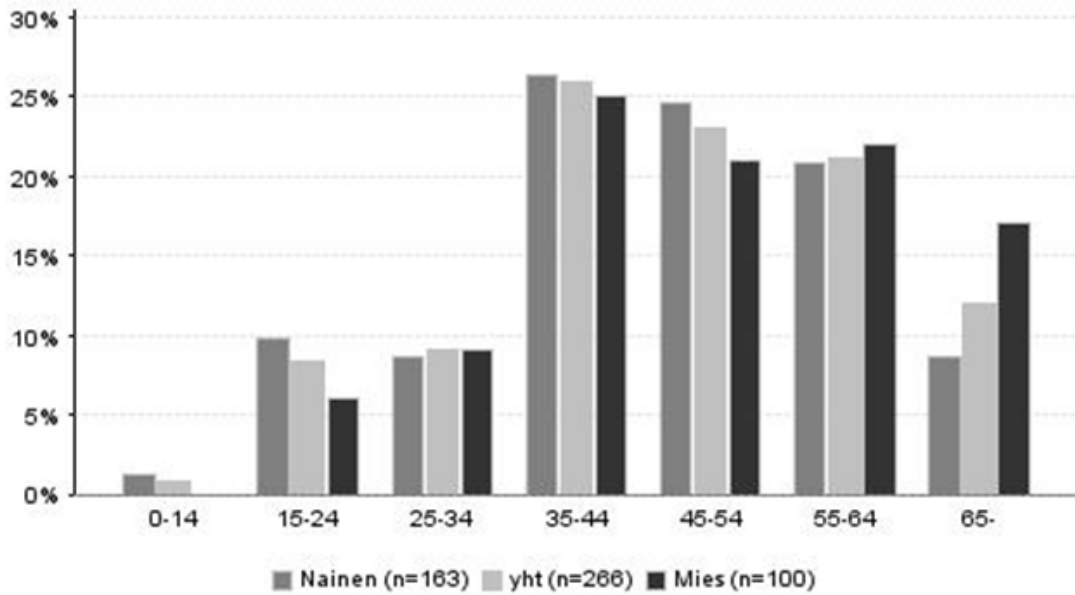
Sekä miesten että naisten suurin ikäluokka oli 35–44-vuotiaat (kuva 3). Tähän luokkaan kuului 26 % kaikista vastanneista. Vanhin vastaaja oli 81-vuotias ja nuorin 13-vuotias. Vastanneiden keskimääräinen ikä oli noin 47 vuotta, mutta moodi, joka voidaan tulkita tyypillisimmän asiakkaan iäksi, on 40 vuotta (taulukko 5). Yli 65-vuotiaiden osuus oli selvästi suurempi mies- kuin naisasiakkaiden joukossa. Miesasiakkaista 17 % kuului tähän luokkaan, kun naisista ainoastaan 9 %. Sen sijaan 15–24-vuotiaita oli naisissa hieman enemmän (10 %) kuin miesasiakkaissa (6 %). Kaikista vastanneista nuoria, alle 25-vuotiaita oli 8 %. Muutoin jakautuminen ikäluokkiin oli suhteellisen tasaista miesten ja naisten kesken (kuva 3).

Taulukko 3. Ruotsin ja suomen kielellä vastanneiden osuudet Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimuksessa vuonna 2008.

Lomakkeen kieli	kpl	%
Ruotsi	40	14
Suomi	236	86
Yhteensä	276	100

Taulukko 4. Vastanneiden sukupuolijakauma Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimuksessa vuonna 2008.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	102	38
Nainen	167	62
Yhteensä	269	100



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 266.

Taulukko 5. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan (n = 266).

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	49,84	45,83	47,36
län keskihajonta	14,29	14,12	14,29
Minimi-ikä	19	13	13
Maksimi-ikä	80	81	81
Moodi	61	42	40
Mediaani	50	46	47

Koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä lähes puolet (49 %) oli suorittanut alemman tai ylempään yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Miehistä selvästi suuremmalla osalla oli ylempi tutkinto, kun naisilla korkeakoulututkinnot olivat hieman tasaisemmin jakautuneet ylempiin ja alempiin. Vain seitsemällä prosentilla Sinisimpukan kävijöistä ei ollut ammatillista tutkintoa lainkaan (taulukko 6).

Taulukko 6. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	16	16	22	14	38	14
Opistotasoinen tutkinto	26	26	48	30	75	29
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	11	11	31	19	43	16
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	41	41	46	29	88	33
Ei ammatillista tutkintoa	5	5	14	9	19	7
Yhteensä	99	100	161	100	263	100

Asiakastutkimuskaavakkeesta oli tarjolla vain suomen- ja ruotsinkieliset versiot, jonka vuoksi näitä kieliä taitamattomat ulkomaiset kävijät jäivät tutkimuksen ulkopuolelle. Vain yksi Sambiasta kotoisin oleva ja pari ruotsalaista niin sanotusti tarttuivat kyselyn haaviin (taulukko 7).

Suomalaisista kävijöistä valtaosa oli Rannikko-Suomen suurista kaupungeista Turusta, Salosta, Helsingistä ja Espoosta. Seuraavaksi parhaiten olivat edustettuina lähialueet eli nykyisen Kemiönsaaren entiset pienemmät saaristokunnat, samoin muu Lounais-Suomi. Manner-Suomesta oli lähinnä yksittäisiä kävijöitä (liite 2).

Taulukko 7. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	272	99
Ruotsi	2	1
Sambia	1	0
Yhteensä	275	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 3 % Sinisimpukan kyselyyn vastanneista matkusti yksin. Suurin osa (76 %) vastanneista kävi Sinisimpukan luontokeskuksessa 2–5 hengen seurueessa (taulukko 8) seuruekoon mediaanin ollessa neljä henkilöä. Suurimmassa seurueessa matkasi jopa 90 henkilöä (taulukko 9).

Erilaisissa seurueissa matkanneista vajaa puolet (41 %) ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita lapsia. Keskimääräinen lapsilukumäärä näissä ryhmissä oli 8 (taulukko 9). Alle 15-vuotiaiden lasten lukumäärän mediaani oli kuitenkin 2. Edelleen taulukosta 9 nähdään, että seitsemän vastaajan seurueessa on ollut liikuntaesteinen henkilö.

Oman perheen kanssa käymässä oli yli puolet (57 %) tutkimukseen osallistuneista asiakkaista. Tämä on suurin yksittäinen joukko, kun tarkastellaan seurueiden koostumusta. Ryhmävieraita eli esimerkiksi työporukoiden, kerhojen ja koululuokkien ym. kanssa matkalla olleita oli yhteensä viidennes kyselyyn osallistuneista. Lapsiryhmien mukana Sinisimpukassa vierailleita (päiväkoti-, koulu- ja opiskeluryhmiä) oli yhteensä 10 % vastanneista (taulukko 10).

Taulukko 8. Sinisimpukan luontokeskuksessa vuonna 2008 asiakaskyselyyn vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	8	3
2–5 hengen seurue	210	76
6 tai useamman hengen seurue	57	21
Yhteensä	275	100

Taulukko 9. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Sinisimpukan luontokeskuksessa.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	267	9,0	15,21	2	2	4	5	90
Alle 15-vuotiaita	110	8,1	13,56	1	1	2	4	47
Liikuntaesteisiä	7	1,4	0,79	1	1	1	2	3

Taulukko 10. Seurueen koostumus Sinisimpukan luontokeskuksessa vuonna 2008.

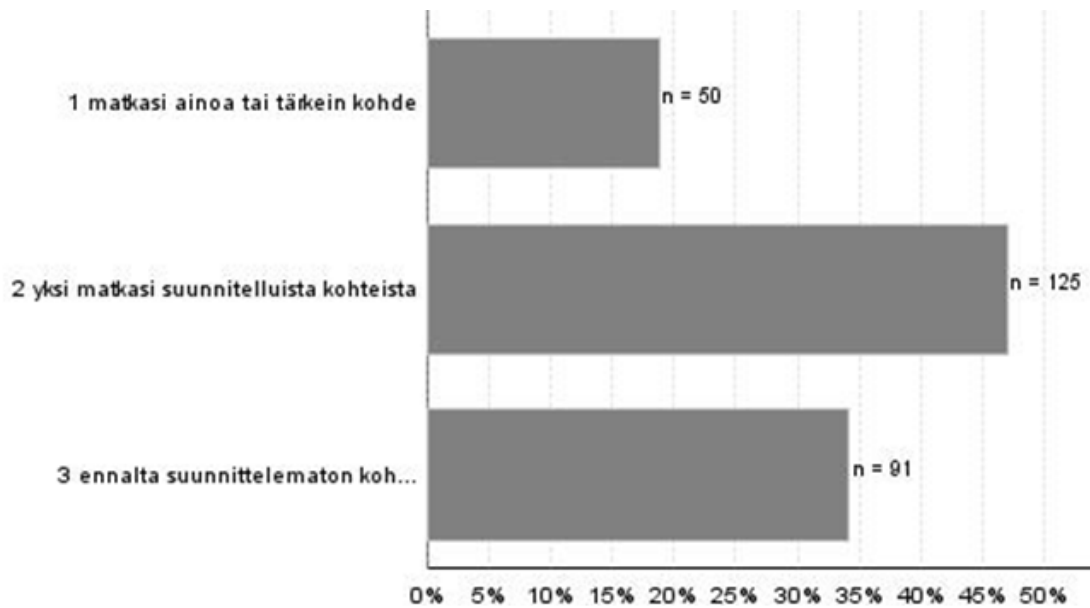
Seurueen koostuminen	kpl	%
Oman perheen jäsenistä	151	57
Muista sukulaisista	19	7
Ystävistä	38	14
Työtovereista	13	5
Koululuokasta	16	6
Päiväkotiryhmästä	7	3
Opiskeluryhmästä	3	1
Eläkeläisryhmästä	4	1
Kerhosta, yhdistyksestä tms.	11	4
Matkatoimiston tai muun matkanjärjestäjän ryhmä	1	0
Yritysvieraista	1	0
Jostakin muusta, mistä?	3	1
Yhteensä	267	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Sinisimpukan asiakkaista vain noin viidennes (19 %) piti matkansa tärkeimpänä kohteena luontokeskusta. Hieman vajaalla puolella (47 %) luontokeskus oli kuitenkin yksi kohde muiden suunniteltujen kohteiden joukossa. Reilu kolmannes (34 %) kävijöistä ei ollut Kasnäsiin lähtiessään aikonut käydä luontokeskuksessa lainkaan (kuva 4), vaan päätyivät paikalle suunnittelematta. Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen siinä tapauksessa, että se ei ollut luontokeskus. Muita kohteita oli ilmoitettu yhteensä 118, joista eniten käyntejä oli suunniteltu Kasnäsin kylpylään (18 mainintaa). Rosalan viikinkikeskus ja Rosalan kylä ylipäättään toistuivat molemmat noin kymmenessä vastauksessa, yhteensä niihin viittasi 21 mainintaa. Lähialueista Högsåra, Bengtskär ja Taalintehdas saivat muutamia mainintoja, jonka lisäksi vastauksissa esiintyi vähemmässä määrin Saaristomeren vierassatamia ja muita turistikohteita. Joistakin vastauksista varsinaista paikkaa tai kohdetta ei pystynyt tunnistamaan (liite 3).

Matkan pääkohteita oli ilmoitettu vain 54 vastauksessa (19 % kaikista vastanneista). Nämä olivat pääasiassa samoja kohteita kuin edellisessä kohdassa yhdenkään nousematta selvästi yli muiden. Saaristo yleisesti, Kasnäsin kylpylä ja Högsåran saari olivat kolme useimmin mainittua (liite 3).



Kuva 4. Sinisimpukan luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena.

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

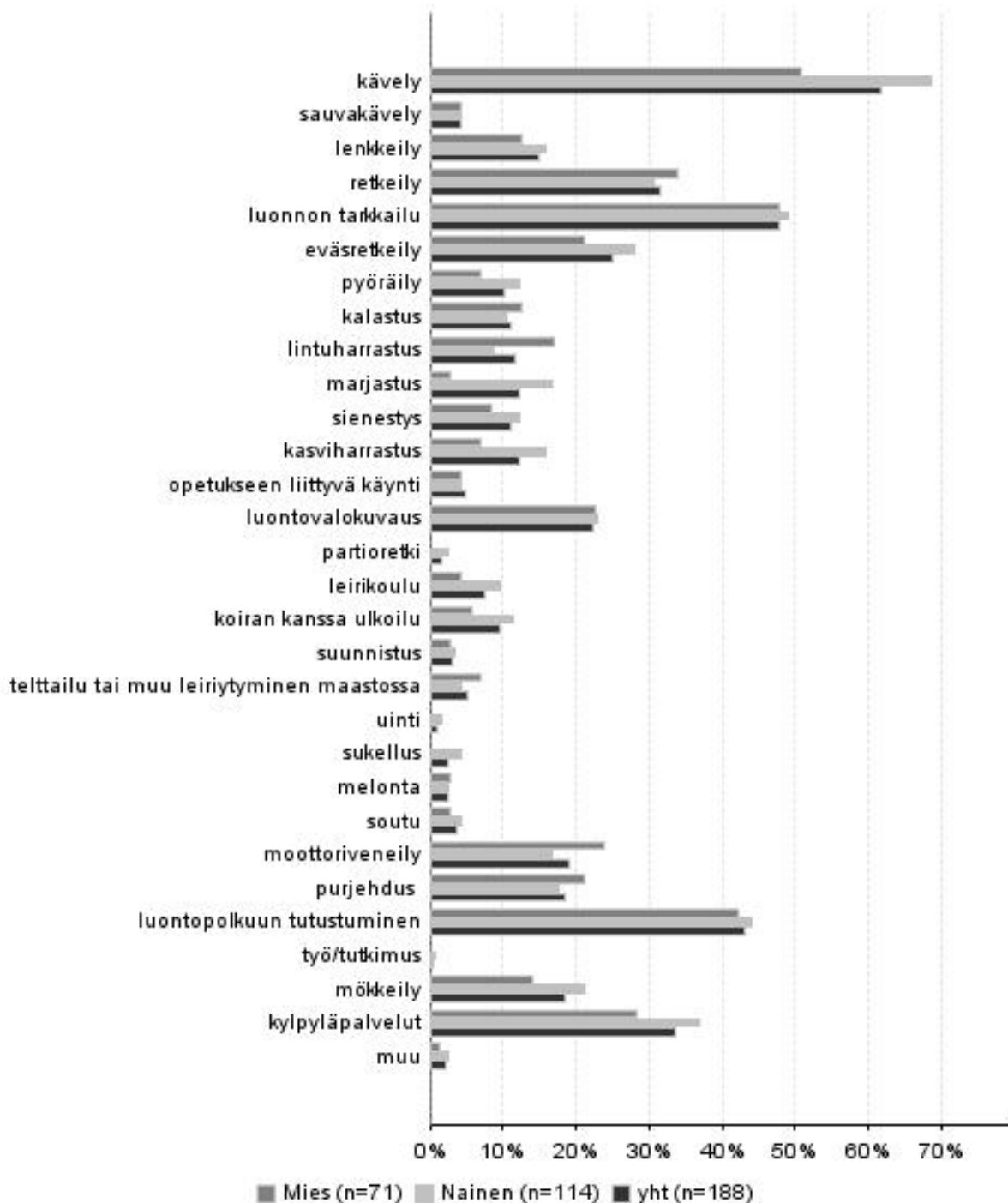
Kysymyksessä 11 asiakkailta tiedusteltiin, mitä muuta he olivat aikoneet harrastaa luontokeskuksessa käynnin yhteydessä. Vastausten perusteella vierailu luontokeskuksessa oli selvästi yhteydessä loman viettoon ja muihin harrastuksiin. Yhteensä 67 % kyselyyn vastanneista oli harrastanut tai aikoi harrastaa kyseisellä matkalla jotain pääasiassa luontoon liittyvää. Usein harrastuksia oli monia. 6 % kaikista vastanneista oli maininnut jopa kymmenen erilaista aktiviteettia. Suurin osa (79 %) tutkimukseen osallistuneista oli kuitenkin suunnitellut käynnilleen vain joko alle kolme tai neljästä kuuteen aktiviteettia. Näihin kahteen luokkaan sijoittui lähes tasajaolla suurin osa vastauksista. Naiset vaikuttivat harrastaneen käyntinsä yhteydessä hieman useampia aktiviteetteja kuin miehet (taulukko 11).

Taulukko 11. Harrastusten lukumäärä Sinisimpukan luontokeskuksen vierailun yhteydessä.

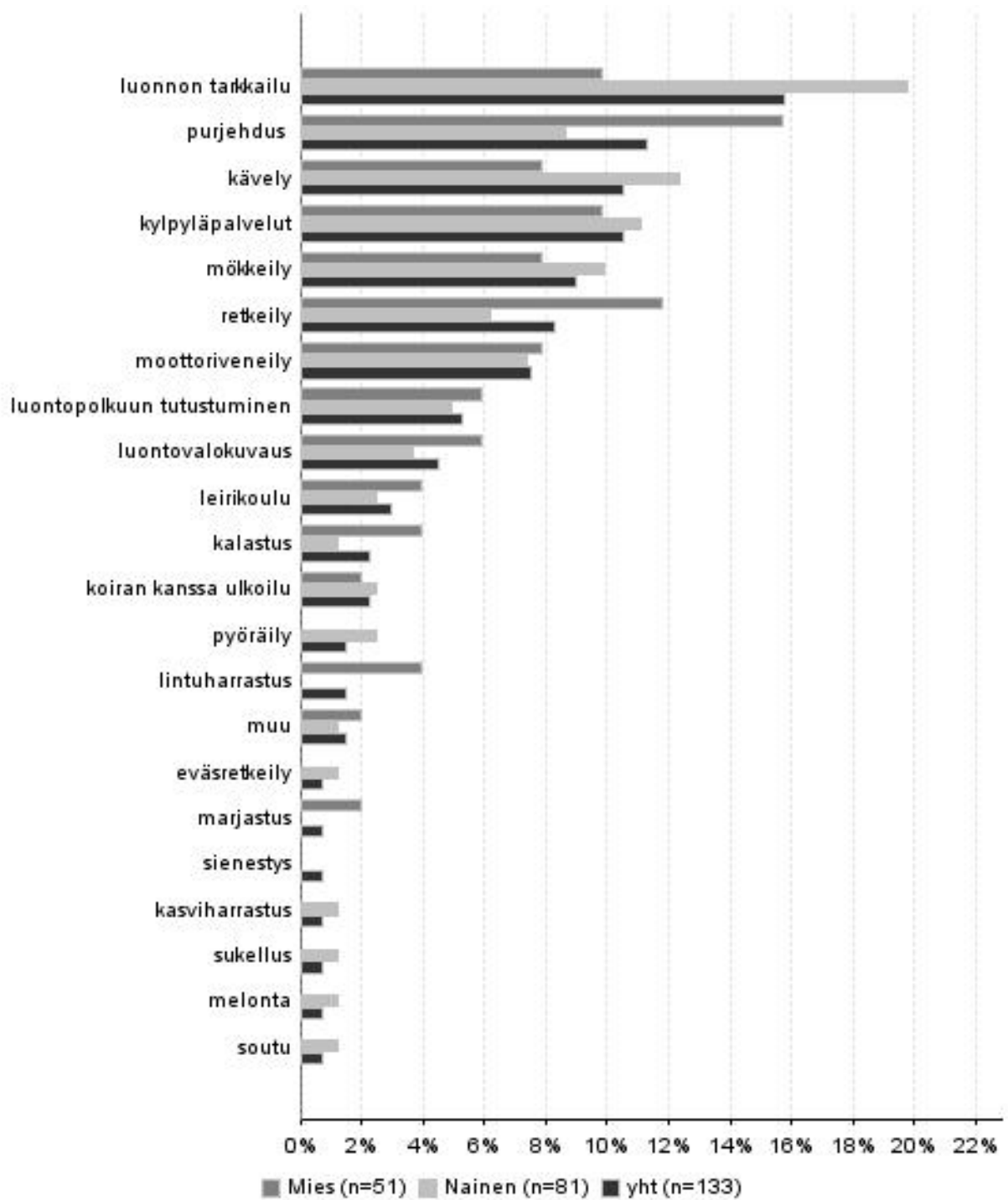
Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3 aktiviteettia	31	44	43	38	75	40
4–6 aktiviteettia	31	44	40	35	73	39
7–9 aktiviteettia	5	7	23	20	28	15
10 aktiviteettia tai enemmän	4	6	8	7	12	6
Yhteensä	71	100	114	100	188	100

Yleisimmin mainittuja olivat luontoon liittyvät harrastukset, kuten kävely, luonnon tarkkailu ja luontopolkuun tutustuminen. Luontokeskuksen sijainnista johtuen myös kylpyläpalvelut kuuluivat suosituimpien aktiviteettien joukkoon. Nämä mainittiin noin kolmanneksessa (34 %) kaikista vastauksista. Töitä tai tutkimusta vierailulla ei selvästikään aiottu tehdä; vaihtoehdon oli valinnut ainoastaan yksi asiakas vajaasta parista sadasta. Myöskään uinti ei kylpylän läheisyydestä huolimatta ollut vastanneiden suosiossa (kuva 5).

Tärkeimmiksi luokitelluista aktiviteeteista käy ilmi, mitä alueelle on varsinaisesti tultu tekemään. Viiden kärkeen sijoittuvat luonnon tarkkailu, purjehdus, kävely, kylpyläpalvelut ja mökkeily. Naiset ja miehet arvostivat aktiviteetteja kuitenkin eri tavoin. Luonnon tarkkailun mainitsivat tärkeimmäksi aktiviteetiksi selvästi useammin naiset (20 %) kuin miehet (10 %), purjehduksen taas miehet (16 %) mainitsivat useammin kuin naiset (9 %). Naisten toiseksi tärkein harrastus oli kävely ja purjehduksen edelle menivät tärkeydessä vielä kylpyläpalvelut ja mökkeily. Miesten tärkeysjärjestyksessä tulivat purjehduksen jälkeen retkeily, luonnon tarkkailu ja kylpyläpalvelut, kävelyn kanssa yhtä tärkeiksi oli arvioitu mökkeily ja moottoriveneily (kuva 6).



Kuva 5. Vastanneiden harrastukset Sinisimpukan luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.



Kuva 6. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Sinisimpukan luontokeskuksessa vierailun yhteydessä.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Kysymyksessä 3 tiedusteltiin, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä kyseisen vierailunsa yhteydessä. Yli puolet (56 %) oli maininnut Hotel Kasnäsin ja kylpylän. Seuraavaksi yleisimpiä käyntikohteita olivat Saaristomerен kansallispuisto (28 %), luontokeskuksen läheisyydessä sijaitseva geologinen luontopolku (27 %) ja Kasnäsin niemelle perustettu pidempi vaelluspolku (26 %). Rosalan viikinkikeskus ja Bengtskärin majakka mainittiin niin ikään monissa vastauksissa. Sen sijaan reilusta tuhannesta kesän Öron kävijästä vain kolme oli vastannut Sinisimpukan asiakaskyselyyn ja maininnut käyntinsä Öron saarella. Heidän edustuksensa jäi näin ollen vain yhteen prosenttiin (taulukko 12). Kohdassa ”muu” oli mainittu yleisimmin Högsåran saari (14 mainintaa) ja Taalintehdas (11 mainintaa). Rosalan kylä ja Kasnäsin ravintola olivat saaneet muutamia mainintoja (4 kpl). Loput erittelyt olivat pääasiassa yksittäisiä varsin vapaamuotoisia mainintoja, joissa varsinaista kohdetta ei aina ollut edes määritelty.

Taulukko 12. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla Sinisimpukan luontokeskuksessa vierailun yhteydessä. Kohdassa oli mahdollista merkitä useampi vaihtoehto.

Käyntikohte	kpl	%
Hotel Kasnäs, Kylpylä	136	56
Saaristomerен kansallispuisto	68	28
Geologinen luontopolku	66	27
Kasnäsin vaelluspolku	64	26
Viikinkikeskus Rodeborg	41	17
Bengtskärin majakka	26	11
Öron saari	3	1
Muualla, missä?	53	22
Vastanneita yhteensä	244	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Luontokeskuksessa viivytettiin keskimäärin noin tunti kaksikymmentä minuuttia (taulukko 13). Kaikista kävijöistä oli ensikertalaisia hieman yli puolet (53 %). Mies- ja naiskävijöiden välillä paikan tuttuudessa ei ollut merkittävää eroa (taulukko 14).

Taulukko 13. Vastanneiden käynnin kesto Sinisimpukan luontokeskuksessa vuonna 2008, minutteja.

Oleskeluaika kohteessa (minuuttia)	n	Keski-arvo	Keskihajonta	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	277	79,4	65,94	0	45	60	90	480

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin toistuvuus Sinisimpukan luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	52	53	86	55	141	53
Käynyt aikaisemmin	47	47	71	45	123	47
Yhteensä	99		157		264	

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Suurin osa (58 %) vastanneista saapui Sinisimpukan luontokeskukseen henkilöautolla. Veneilijöitä oli 27 %, joista 14 % oli liikkeellä purje- ja 13 % moottoriveneellä. Linja-autoilla tai tilausbussilla matkasi yhteensä 19 % asiakkaista. Polkupyörä oli yllättäen jopa yleisempi kulkuneuvo kuin matkailuvaunu tai -auto (taulukko 15).

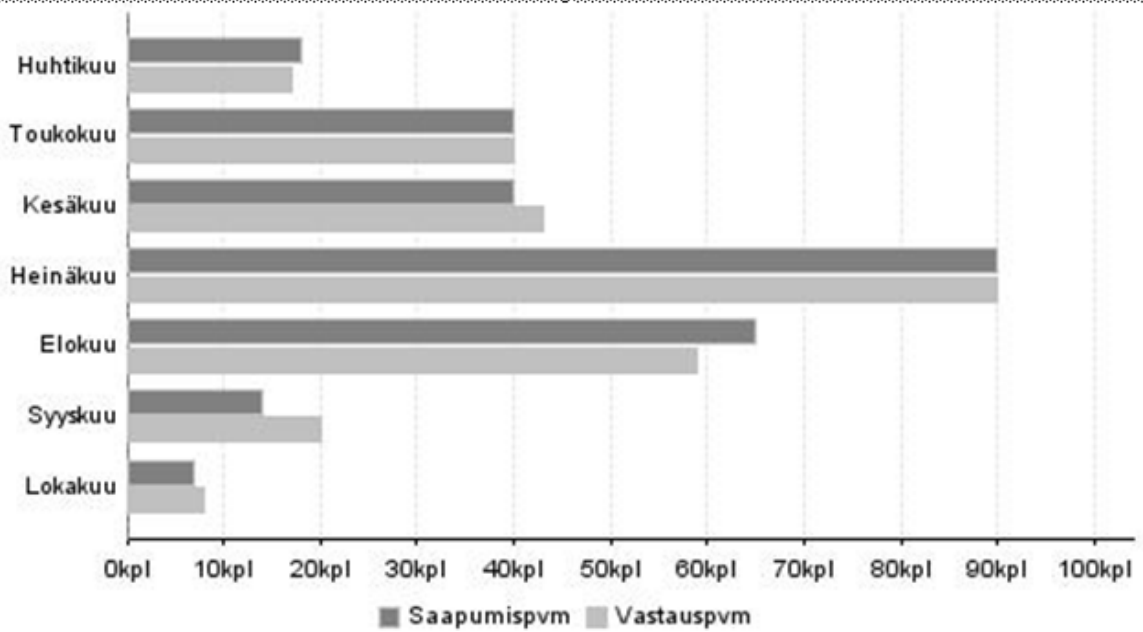
Käyntimäärältään selvästi vilkkain kuukausi oli heinäkuu, jolloin luontokeskuksessa kävi noin kolmasosa (33 %) kaikista kyselyyn vastanneista. Seuraavaksi vilkkain oli elokuu (24 % käynneistä), jonka jälkeen eniten (noin 15 %) vastauksia saatiin touko- ja kesäkuussa luontokeskuksessa vierailleilta. Huhtikuussa vierailleilta saatiin vastauksia 6 % ja syyskuussa vastaavasti 7 %. Lokakuu oli tutkimuksen tulosten perusteella hiljaisin kuukausi; tähän ajankohtaan oli kirjattu ainoastaan 3 % vastanneiden vierailuista, mikä tarkoittaa käytännössä alle kymmentä palautettua lomaketta (kuva 7).

Tutkimuksen mukaan suosituimmat käyntipäivät ovat tiistai ja lauantai, joille molemmille osui hieman yli 20 % ilmoitetuista käynneistä. Kaikkiaan käyntien jakautuminen eri viikonpäiville on kuitenkin suhteellisen tasainen. Vastauksia kyselyyn on saatu eniten tiistaina ja keskiviikkona (kuva 8). Saapumis- ja vastauspäivien erot tulevat siitä, että osa lomakkeista täytettiin kotona ja palautettiin postitse luontokeskukseen.

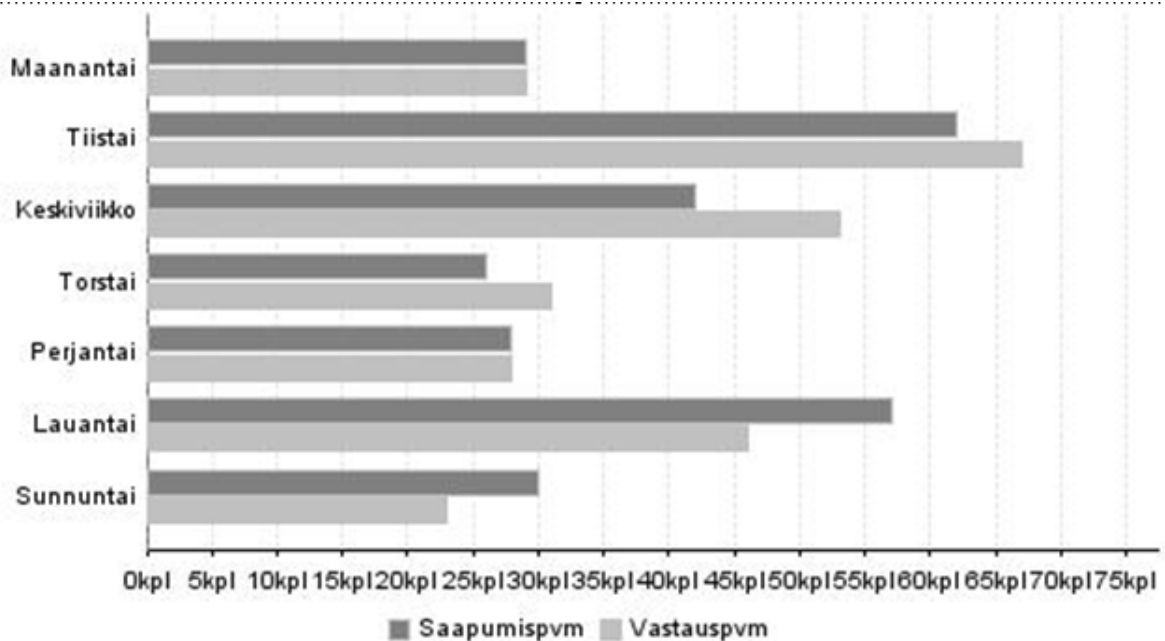
Luontokeskukseen saavuttiin ja kyselyyn vastattiin eniten iltapäivän kahtena ensimmäisenä tunti- na, klo 12.00–13.59. Näihin tunteihin oli merkitty 37 % saapumisista ja jopa 52 % saaduista vastauksista. Aukioloaikojen ulkopuoliset ajat, aamutunnit kahdeksasta kymmeneen ja iltatunnit kello kuudesta kahdeksaan, olivat hiljaisimpia, joskin näihinkin aikoihin oli rekisteröity joitakin vastauksia ja käyntejä. Tämä on mahdollista, koska etenkin hiljaisina aikoina henkilökunnalla on tapana joustaa aukioloajoissa (kuva 9).

Taulukko 15. Kulkuneuvot, joita vastanneet olivat käyttäneet matkallaan Sinisimpukan luontokeskukseen. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

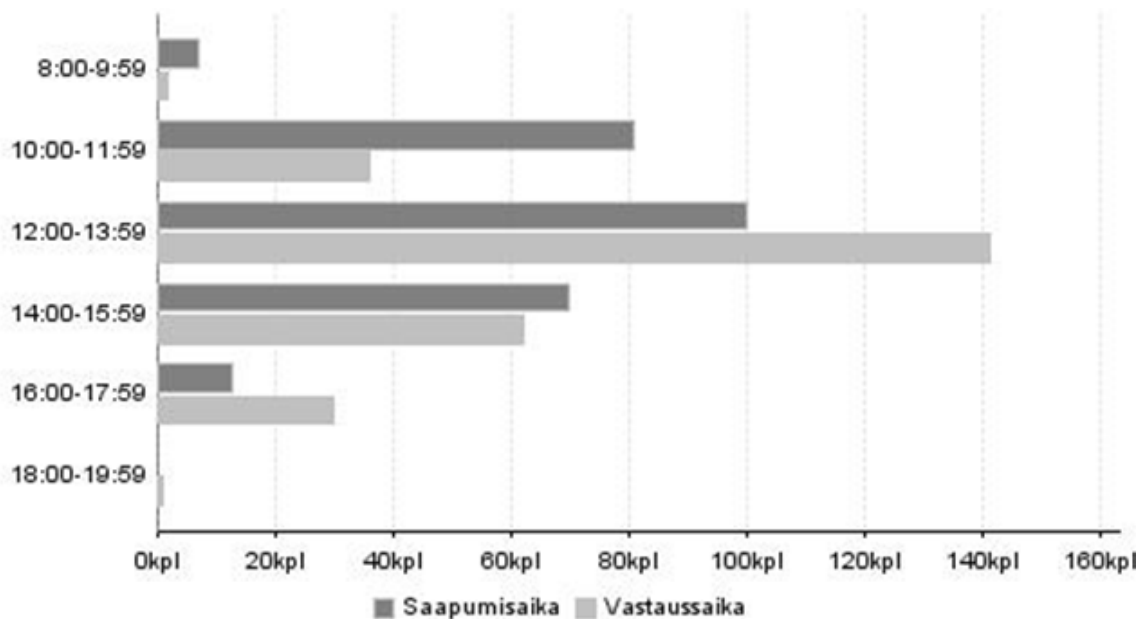
Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	159	58
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	9	3
Linja-auto	31	11
Tilausbussi (ryhmämatka)	23	8
Juna	1	0
Moottoripyörä	6	2
Polkupyörä	10	4
Matkavene, jossa makuupaikkoja	1	0
Reittivene tai -alus	11	4
Tilausvene tai -alus	3	1
Jalan	4	1
Moottorivene	35	13
Purjevene	39	14
Yleinen kulkuneuvo, ei määriteltä	2	1
Jokin muu	4	1
Vastanneita yhteensä	273	



Kuva 7. Saapuminen Sinisimpukan luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain vuonna 2008 (n = 274 saapumispäivämäärälle ja 277 vastauspäivämäärälle).



Kuva 8. Saapuminen Sinisimpukan luontokeskukseen ja vastaaminen viikonpäivittäin vuonna 2008 (n = 274 saapumispäivämäärälle ja 277 vastauspäivämäärälle).



Kuva 9. Saapuminen Sinisimpukan luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan vuonna 2008 (n = 271 saapumisajankohdalle ja 272 vastausajankohdalle).

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen osallistuneet olivat saaneet Sinisimpukan luontokeskusta koskevaa tietoa monipuolisesti erilaisista lähteistä. Tärkein kanava on kyselyn perusteella ollut tuttavaverkosto, ystävät ja sukulaiset (40 % vastauksista). Vastanneista 39 prosentille paikka oli tuttu entuudestaan. Internetiä oli hyödyntänyt yhteensä 15 % ja retkeilyoppaista tai muista esitteistä Sinisimpukkaa koskevaa tietoa oli löytänyt 12 % vastanneista. Sen sijaan TV, radio ja lehdet eivät näyttäneet vahvuuttaan muiden medioiden joukossa; nämä oli mainittu tietolähteeksi vain kolmessa prosentissa vastauksista (taulukko 16). ”Muualta”-vaihtoehto piti sisällään lähinnä henkilökohtaisia kontakteja tai asiakas oli osunut paikalle sattumalta.

Taulukko 16. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Sinisimpukan luontokeskuksesta vuonna 2008. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	16	6
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	103	40
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	27	10
Muilta www-sivuilta	14	5
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	30	12
TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	8	3
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	14	5
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmanpalvelut, majoitus)	18	7
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	102	39
Maasto-opasteista	2	1
Muualta	20	8
Vastanneita yhteensä	260	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Asiakaskyselyyn listatuista palveluista olivat Sinisimpukan luontokeskuksessa eniten käytettyjä ”tiedonsaanti luonnosta”, ”luonnontuntemuksen edistäminen” ja ”pysyvän näyttelyn kiinnostavuus”. Näiden palveluiden kohdalla vain alle kaksikymmentä kyselyyn vastannutta oli ilmoittanut, ettei ole käyttänyt kyseistä palvelua. Vähiten käytettyjä vaikuttivat sen sijaan olleen yleisötietokone, erityisryhmille suunnatut palvelut, luontokeskuksen käsikirjasto sekä lupiin liittyvä asiakaspalvelu. Näitä oli kyselyn mukaan käyttänyt ja arvioinut vain parisenkymmentä prosenttia asiakkaista (taulukko 17 ja kuva 10).

Parhaimmat laatuarviot saivat kohdat ”tiedonsaanti luonnosta”, ”WC” ja ”henkilökohtainen asiakasneuvonta”. Nämä palvelut oli arvioitu erittäin tai melko hyväksi vähintään 90 % tapauksista. Asiakkaan täyttämässä lomakkeessa kohta ”WC” oli tosin merkitty muotoon ”WC ja yleinen siisteys”, joten aivan kaikki tämän vaihtoehdon pisteet eivät mene pelkästään luontokeskuksen käymälälle. Varsin kiitettävää palautetta saivat myös luonnontuntemuksen edistäminen, AV-esitykset, pysyvä näyttely, lapsille suunnatut palvelut ja ryhmäopastukset. Nämä palvelut oli arvioitu melko tai erittäin huonoiksi korkeintaan kolmessa prosentissa vastauksista, ja vastausten keskiarvo oli kaikissa kyseisissä kohdissa yli neljän asteikolla 1–5. Vaihtuvat näyttelyt olivat saaneet hieman heikomman arvion kuin pysyvä näyttely, joskin tässäkin tapauksessa palautetta ei voi sanoa huonoksi. Arvosanoja ”melko huono” tai ”erittäin huono” oli vaihtuville näyttelyille antanut yhteensä vain kolme prosenttia vastanneista (taulukko 17 ja kuva 10).

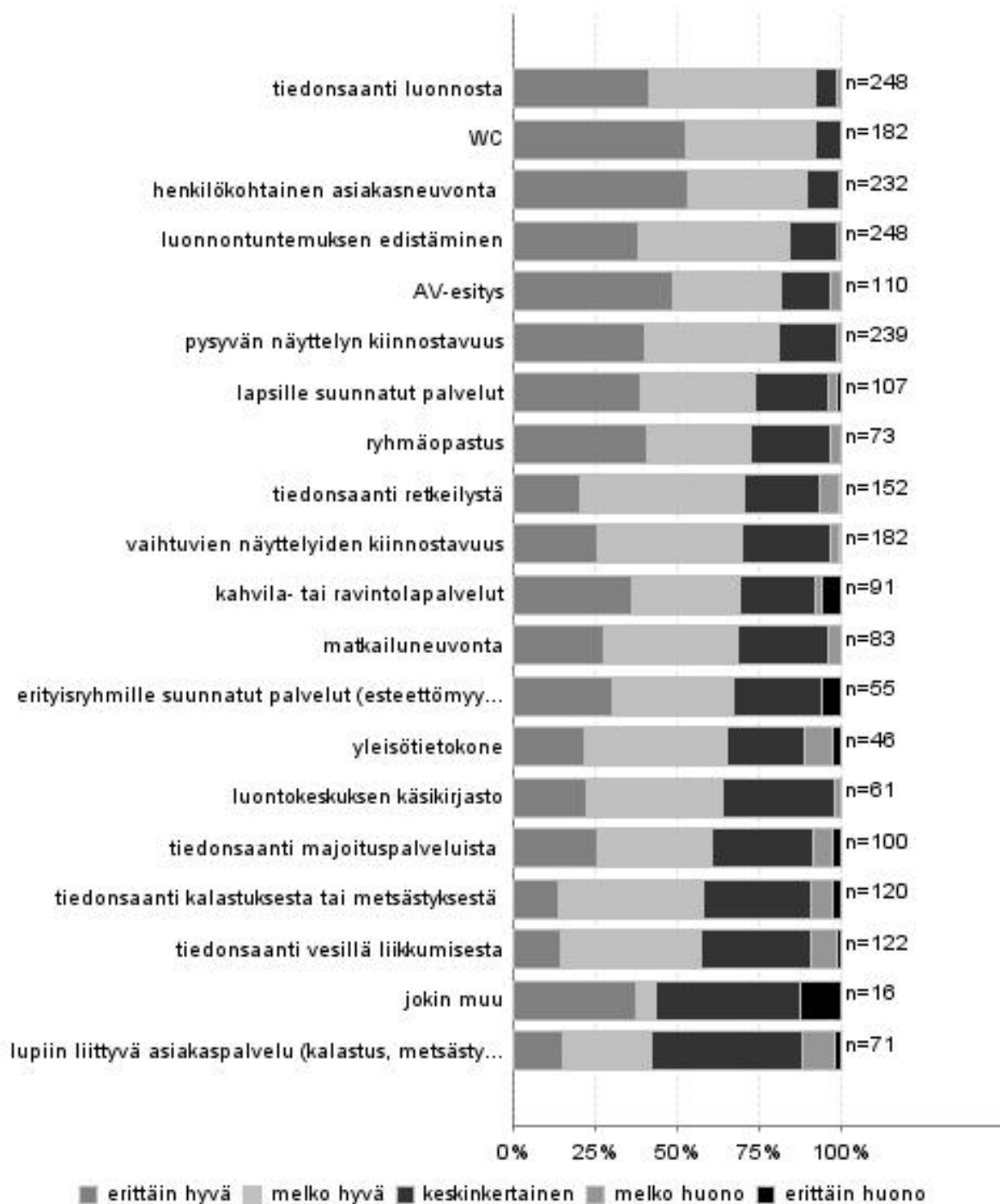
Tilaston häntäpäähän asettuivat tiedonsaanti majoituspalveluista, kalastuksesta ja metsästyksestä sekä vesillä liikkumisesta. Mielikuva näistäkin palveluista oli vastausten perusteella kuitenkin enemmän positiivinen kuin huono. Palvelut oli arvioitu melko hyväksi 35–44 %:ssa ja erittäin hyväksi 14–26 %:ssa vastauksista, ja niitä oli ilmoittanut käyttäneensä 37–45 % vastanneista. Muu lupiin liittyvä asiakaspalvelu sai kyselyssä heikoimman arvion. Lupiin liittyvä asiakaspalvelu oli tavallisimmin (46 % kohdan vastauksista) arvioitu keskinkertaiseksi. Palvelulistan kohdan ”Jokin muu” oli merkinnyt 6 % vastanneista, mutta se oli saanut selityksen vain viidessä näistä 16 tapauksesta. Eritellyissä vastauksissa oli kiitetty helposti lähestyttävää henkilökuntaa, yleistä tunnelmaa ja hyvää karttaa alueesta sekä valiteltiin hoitopöydän puuttumista ja huonoa ilmastointia. Tyypillisin vastaus (44 % vastauksista) kohdassa ”Muu” oli ”keskinkertainen”. Melkein yhtä suuri osa (38 %) vastaajista oli antanut arvosanan ”erittäin hyvä”. Pääasiassa kohdassa siis kiiteltiin tai ei oltu mitään mieltä, mutta niiltä osin kuin selitettä ei ollut annettu, jää vastaamisen syy hämäräksi (taulukko 17 ja kuva 10).

Kahvila- ja ravintolapalveluita ilmoitti käyttäneensä yli kolmasosa (34 %) vastanneista. Kahvilan ja ravintolan taso oli arvioitu melko tai erittäin hyväksi yhteensä 69 % vastauksista. Sinisimpukan luontokeskuksessa ei ole kahvilaa, joten asiakkaat arvioivat tässä mitä todennäköisimmin läheisen Kasnäsin hotellin kahvion palveluita.

Erytisryhmien palveluita oli ymmärrettävästi käytetty melko vähän (20 % vastanneista), mutta ne, jotka palveluita olivat käyttäneet, olivat niihin verrattain tyytyväisiä. Kokonaisuudessa palvelut sijoittuvat heikompaan puoliskoon, mutta yhteensä 67 % asiakkaista oli sitä mieltä, että erityisryhmille suunnatut palvelut on hoidettu melko tai erittäin hyvin (taulukko 17 ja kuva 10).

Taulukko 17. Sinisimpukan luontokeskuksen palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttäneet ja arvioinnut		Arviointi, %					Keski-arvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	248	92	0	1	6	51	42	4,3	13
Tiedonsaanti retkeilystä	152	56	1	6	23	50	20	3,8	105
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	120	44	3	7	33	44	14	3,6	138
Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	122	45	1	8	34	43	15	3,6	133
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	71	26	1	10	46	27	15	3,5	182
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	232	86	0	0	9	37	53	4,4	26
Ryhmäopastus	73	27	0	3	25	32	41	4,1	174
Luonnontuntemuksen edistäminen	248	92	0	1	14	46	38	4,2	15
Yleisötietokone	46	17	2	9	24	43	22	3,7	202
AV-esitys	110	41	0	3	15	33	49	4,3	143
Lapsille suunnatut palvelut	107	39	1	3	22	35	39	4,1	143
Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	55	20	5	0	27	36	31	3,9	187
WC	182	67	0	0	8	40	53	4,5	75
Tiedonsaanti majoituspalveluista	100	37	2	6	31	35	26	3,8	158
Kahvila- tai ravintolapalvelut	91	34	5	2	23	33	36	3,9	156
Luontokeskuksen käsikirjasto	61	23	0	2	34	41	23	3,9	183
Matkailuneuvonta	83	31	0	4	28	41	28	3,9	164
Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	182	67	1	2	27	44	26	3,9	70
Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	239	88	0	1	18	41	41	4,2	17
Jokin muu	16	6	13	0	44	6	38	3,6	108
Lomakkeita yhteensä	271								



Kuva 10. Asiakkaiden mielipiteet Sinisimpukan luontokeskuksen palveluiden laadusta vuonna 2008.

3.3.2 Onnistuminen

Samoin kuin asiakkaiden mielipiteitä palveluista, asiakaspalvelupisteen onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin arvoasteikolla yhdestä viiteen, jossa yksi oli huonoin ja viisi paras arvostus. Kysymyksen vastausprosentti oli korkea; suureen osaan kysymyksiä oli vastattu yli 80 %:ssa lomakkeista. Kysymykseen vastanneiden mielestä parhaiten oli onnistuttu henkilökunnan asiakaspalvelussa, joka saikin eniten parhaita arvosanoja tarjotulla asteikolla. 72 % vastanneista oli arvioinut, että henkilökunnan asiakaspalvelussa onnistuttiin erittäin hyvin. Neljäsosa vastanneista oli

sitä mieltä, että kyseisessä asiassa onnistuttiin melko hyvin ja kolme prosenttia antoi arvion ”keskinkertainen”. Yksikään asiakas ei ollut arvioinut henkilökunnan asiakaspalvelua melko tai erittäin huonosti onnistuneeksi.

Sisätilojen ja ulkoalueiden toimivuus ja siisteys tulivat arvioissa heti henkilökunnan asiakaspalvelun jälkeen. Näistä sisätilojen toimivuus oli arvioitu hieman ulkotiloja paremmaksi. Itse näyttely oli arvioitu melko tai erittäin hyvin onnistuneeksi 89 %:ssa vastauksista. Kokonaisuudessaan vierailun katsottiin vastanneen ennako-odotuksia melko tarkalleen. Hieman vajaa puolet oli vastannut ennako-odotusten täyttyneen melko hyvin (46 %) ja lähes yhtä suuri osa (44 %) erittäin hyvin. Luontokeskukseen ohjaavat opasteet oli niin ikään koettu pääasiassa toimiviksi ja asiakkaat kokivat löytäneensä hyvin perille.

Kahvila- tai ravintolapalveluiden järjestäminen oli arvioitu heikoimmin onnistuneeksi. 48 % vastanneista oli kuitenkin kommentoinut kohtaa ja antanut pääasiassa keskinkertaisia tai parempia arvosanoja kyseiselle palvelulle. Sinisimpukan luontokeskuksessa ei kuitenkaan ole kahvilaa eikä ravintolaa, joten nämä tulokset viittaavat mitä todennäköisimmin Hotel Kasnäsin ravintolaan (taulukko 18).

Taulukko 18. Sinisimpukan luontokeskuksen onnistuminen palvelun eri osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskinkertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	233	85	3	6	31	36	23	3,70	0,99
Perille löytäminen (esim. opasteet)	268	98	1	6	9	31	53	4,31	0,91
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	257	94	0	0	5	41	53	4,45	0,65
Henkilökunnan asiakaspalvelu	274	100	0	0	3	25	72	4,68	0,57
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	274	100	0	1	3	26	70	4,64	0,60
Näyttely	262	96	0	2	8	40	49	4,35	0,76
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	262	96	1	0	11	48	40	4,26	0,72
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	241	88	0	5	31	38	26	3,83	0,88
Ennako-odotuksieni täyttyminen	260	95	0	1	9	46	44	4,32	0,69
Elämysten tarjoaminen	260	95	0	2	18	42	37	4,14	0,80
Ryhmäopastus	132	48	2	5	43	23	27	3,70	0,97
Kahvila tai ravintola	131	48	8	8	35	23	26	3,50	1,20
Muu	57	21	0	4	51	23	23	3,65	0,88
Lomakkeita yhteensä	274								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Sinisimpukan luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,19. Asiakastyytyväisyysindeksi on vertailuluku, johon on yhdistetty vastanneiden mielipiteet asiakaspalvelupisteen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta. Näitä kysyttiin lomakkeen (liite 6) kysymyksissä 8 ja 9. Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Sinisimpukan luontokeskus sai arvosanaksi yli 4 sekä molemmista erillisistä osa-alueista että yhdistetystä indeksistä, joten Metsähallituksen palvelupisteille asetettu tavoite, 4, ylitettiin. Sinisimpukan asiakkaiden voi kaikkiaan katsoa olleen verrattain tyytyväisiä käyntiinsä luontokeskuksessa (taulukko 19).

Taulukko 19. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi Sinisimpukan luontokeskuksessa vuonna 2008 (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,70	Tiedonsaanti luonnosta	4,34
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,31	Tiedonsaanti retkeilystä	3,84
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,45	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,61
Henkilökunnan asiakaspalvelu	4,68	Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	3,62
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,64	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,45
Näyttely	4,35	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,43
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,26	Ryhmäopastus	4,11
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,83	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,22
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,32	Yleisötietokone	3,74
Elämysten tarjoaminen	4,14	AV-esitys	4,28
Ryhmäopastus	3,70	Lapsille suunnatut palvelut	4,08
Kahvila tai ravintola	3,50	Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteetömyys, inva-WC:t yms.)	3,87
		WC	4,45
		Tiedonsaanti majoituspalveluista	3,77
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	3,92
		Luontokeskuksen käsikirjasto	3,85
		Matkailuneuvonta	3,93
		Vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus	3,92
		Pysyvän näyttelyn kiinnostavuus	4,21
Aluekohtainen keskiarvo	4,22		4,07
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,22		4,15
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,15	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,19	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin neljä. Niitä olivat kysymyslomakkeen (liite 6) kysymykset 7, 10, 15 ja 20. Kysymyksessä 7 kartoitettiin, mitä lähialueita tai muualla Suomessa sijaitsevia kohteita koskevaa tietoa asiakkaat haikivat Sinisimpukan luontokeskuksesta, kohdassa 10 puolestaan, mitä tuotteita asiakkaat olisivat valmiita ostamaan. Kohdassa 15 kysyttiin vierailusta mieleen jääneitä asioita. Kysymyksessä 20 pyydettiin ilmoittamaan, mitkä muut Metsähallituksen palvelupisteistä olivat vastaajalle tuttuja.

3.4.1 Alueet ja asiat, joista haettiin tietoa

Kartoitettaessa ihmisten kiinnostusta lähialueisiin törmättiin vapaamuotoisen vastauksen ongelmaan. Asiakkaan saadessa itse muotoilla vastauksensa käy usein niin, että vastaus annetaan kysymyksen vierestä, koska kysymystä ei ymmärretä tai se ymmärretään väärin. Vaikka alueiden sijasta vastaukseksi saatiin pääasiassa tiedonhakijoita kiinnostaneita asioita, on vastaukset esitelty seuraavassa mahdollisimman vähän muokattuina. Vastauksista kävi ilmi, että kysymyksen osien välillä ei oltu nähty paljon eroa. Asiakas oli usein vastannut vain ensimmäiseen kohtaan (luontokeskuksen läheisyydessä sijaitsevat kohteet) ja jättänyt toisen (muu Suomi) tyhjäksi, jolloin luontokeskuksen läheisyydessä sijaitsevia alueita koskevaan kysymykseen saatiin paljon enemmän vastauksia. Vastauksista voi myös päätellä, että Sinisimpukasta haetaan enimmäkseen tietoa lähiseudun kohteista.

Vastauksista nähdään, että useimmat olivat kiinnostuneita meren tilasta ja alueen luonnosta. Moni (14 kpl, 8 % vastanneista) ilmoitti olleensa ainoastaan tutustumiskäynnillä eikä erityisesti etsinyt tietoa mistään. 10 vastaajaa (6 %) halusi tietoa yleisesti Saaristomerен kansallispuistosta. Geologinen luontopolku ja itse luontokeskus olivat niin ikään mainittu useita kertoja. Jos tarkastellaan kansallispuiston ulkopuolisia, varsinaisia alueita, tietoa etsittiin mm. Kasnäsista, Kemiön saaresta, Hiittisten alueesta, Rosalasta, Taalintehtaasta, Purunpäästä, Högsåran saaresta, Söderlänvikin tienoosta, Bengtskäristä ja Öröstä. Myös mm. saariston rengastie ja Seitsemisen mainittiin (taulukko 20). Taulukossa 21 on esitetty vastaukset, jotka saatiin kysyttäessä muualla Suomessa sijaitsevia alueita, joista vastaaja haki tietoa. Vastaukset tähän kysymykseen menevät suurelta osin päällekkäin lähikohteita koskeneen kysymyksen vastausten (taulukko 20) kanssa, eikä niistä juuri saatu lisäinformaatiota. Yksittäisissä vastauksissa oli kuitenkin mainittu mm. Morgonlandet, Seitsemisen kansallispuisto, Kuusamo ja Salamajärven kansallispuisto.

Taulukko 20. Luontokeskuksen läheisyydessä sijaitsevat alueet ja asiat, joista vastanneet hakivat tietoa Sinisimpukan luontokeskuksesta (n = 133).

Alue tai asia luontokeskuksen läheisyydessä	kpl
Saaristomeri	24
Alueen luonto	24
Itämeri	16
Ei mitään erityistä, tutustumiskäynti	14
Saaristomeren kansallispuisto	10
Yleistä tietoa alueesta	8
Linnut	8
Geologinen luontopolku, geologia	7
Sinisimpukan luontokeskus	7
Kalat	6
Kasnäsin kylpylä	4
Kemiön saari	3
Alueen historia	3
Nähtävyydet	3
Kasvitietoa	2
Hiittisten alue	2
Taalintehdas	2
Kasnäs	2
Rosala	2
Purunpää	2
Högsåra	2
Venekohteita	2
Merimetso	2
Rauhallista työympäristöä kirjalliseen työkentelyyn	2
Söderlångvik, Amos Andersson	1
Seitseminen	1
Tietoa lapsille	1
Bengtskär	1
Jääkausi	1
Uusia luontokohteita	1
Merikotka	1
Vaihtuva näyttely	1
Viihkekirkko	1
Örö	1
Saariston rengastie	1
Vaellusreitit	1
Etelä-Suomi	1
Turku	1
Yhteensä	171

Taulukko 21. Muualla Suomessa sijaitsevat alueet tai asiat, joita koskevaa tietoa vastaajat hakivat Sinisimpukan luontokeskuksesta.

Alue muualla Suomessa tai asia	Lkm
Luonnonsuojelualue, kansallispuisto	6
Itämeri	3
Luonto	3
Paikallistieto	2
Utö	2
Yksittäisiä mainintoja: Saaristomeri, rannikko, Kuusamo, venekohteet, Salamajärven kansallispuisto, retkeilykohteet, Seitsemisen kansallispuisto, Morgonlandet, meri Raisiossa, vaellusreitit	yht. 10
Yhteensä	26

3.4.2 Ostohalukkuus

Kysymyslomakkeen (liite 6) kohdassa 10 kartoitettiin asiakkaiden halukkuutta ostaa määrättyjä tuotteita. Halukkuutta arvioitiin numeroasteikolla yhdestä viiteen, jossa ääripäät olivat 1 = erittäin epätodennäköisesti ja 5 = erittäin todennäköisesti. Kysymyksessä määritellyistä tuotteista kaikkia ei ollut myytävänä luontokeskuksessa.

Vastausprosentti oli useassa kohdassa lähes sata. Ainoastaan kohta ”Muu” oli jätetty useammin tyhjäksi. Tulosten perusteella kaikkein epätodennäköisimmin Sinisimpukan asiakas ostaisi luonto-opetukseen liittyviä tehtäväpaketteja, logolla varustettuja pinssejä, hihamerkkejä tai muita pieniä logotuotteita ja tutkimusjulkaisuja. Myöskään CD-romit, DVD:t, puiston tunnuksin varustetut asusteet ja lastenkirjat eivät kiinnostaneet asiakkaita. Eniten olivat positiivisimpia arvioita saaneet julisteet, retkeily- ja luontoaiheiset opaskirjat, luontokuvateokset ja muut kirjat, lelut sekä kartat, mutta myös vastausten keskihajonta oli näiden tuotteiden kohdalla suurinta. Toisin sanoen vastaukset jakautuivat kyseisillä tuotteilla tasaisimmin koko annetulle skaalalle ”erittäin epätodennäköisestä” ”erittäin todennäköiseen”. Kaikkiaan halukkuus ostaa tuotteita vaikuttaa vastausten keskiarvojen perusteella melko heikolta. Ainoastaan luontokuvateosten ja muiden kirjojen kohdalla vastausten keskiarvo ylittää kolmeen, mikä kuvastaa edelleen epävarmaa ostospäätöstä (taulukko 22).

Kohtaan ”Muu” oli vastattu kaikkein negatiivisimmin, mutta vastauksissa oli harvoin eritelty, mitä tuotetta vastaus koski. Vain kahdeksan vastaajaa 110:stä oli määritellyt tarkoittamansa tuotteen (taulukko 23).

Taulukko 22. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita Sinisimpukan luontokeskuksessa kyseessä olevalla käynnillä. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ...5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
			erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
	n	%							
Retkeily- ja ulkoilukartat	246	97	28	13	24	24	10	2,75	1,36
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	248	98	23	13	26	25	12	2,90	1,34
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	244	96	41	25	21	8	5	2,13	1,19
Luontokuvateokset, kirjat	245	96	20	13	26	29	11	3,00	1,29
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	246	97	36	22	23	14	4	2,28	1,21
Kansallispuisto ym. luontojulistukset	243	96	28	20	24	17	12	2,65	1,35
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	244	96	32	28	25	12	3	2,25	1,12
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	245	96	44	24	18	10	5	2,09	1,20
Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	248	98	31	22	23	14	10	2,52	1,33
Luonto-opastukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	236	93	53	21	17	7	3	1,87	1,10
Lastenkirjat	244	96	32	16	23	22	7	2,57	1,32
Korut	241	95	34	19	22	19	7	2,45	1,31
Luonnontuotteista valmistetut elintarvikkeet	239	94	31	21	25	19	4	2,43	1,22
Muu	110	43	64	9	16	3	8	1,83	1,28
Yhteensä	254								

Taulukko 23. Muut tuotteet, joita vastanneet ostivat tai olivat halukkaita ostamaan käynnillään Sinisimpukan luontokeskuksessa. Vastaukset on ilmoitettu asiakkaan antamassa muodossa, mutta ruotsinkieliset on käännetty.

Ostotodennäköisyys muu	kpl
Hyviä kuvia, joista voisi kehystää taulun	1
Juomamyynti	1
Matkamuisto	1
Ostin vesilintupelikortti	1
Postikortti	2
Vaihtuvien näyttelyiden taulut	1
Virvokkeet	1
Yhteensä	8

3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Vastauslomakkeen (liite 6) kohdassa 15 asiakkailta tiedusteltiin vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen painuneita asioita. Tätä kysyttiin erikseen sekä vierailusta yleensä että luontokeskuksen näyttelystä. Vastauksen sai muotoilla vapaasti. Vastaukset näihin kahteen kysymyksen menivät useassa tapauksessa päällekkäin, ts. vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyt asia saattoi olla jokin näyttelyn osa ja toisaalta näyttelystä oli jäänyt osalla mieleen hyvin abstrakteja asioita. Pääasiassa vastaukset olivat kehuja tai neutraaleja mainintoja, mutta joitakin negatiivissävyytteisiä-

kin kommentteja oli kirjattu. Vierailusta ja näyttelystä asiakkaiden mieleen jääneet asiat on esitetty mainintojen lukumäärän mukaan ryhmiteltyinä, mutta mahdollisimman vähän muokattuina liitteessä 4.

Asiakastutkimukseen osallistuneista 234 (84 %) nimesi yhden tai useamman vierailusta mieleen painuneen asian. Parhaiten kävijöiden mieleen oli jäänyt merikotka, jonka esiintyi 25 vastauksessa (11 % kaikista kohtaan 15a vastanneista mainitsi). Seuraavaksi eniten mainintoja saivat tarkentamattomana kommenttina ”näyttely” (16 mainintaa, 7 % vastanneista) ja hieman eritellymmiin AV-esitykset (15 mainintaa, 6 % vastanneista). Yli kymmenessä vastauksessa toistuivat jossain muodossa ystävällinen henkilökunta/hyvä palvelu, vaihtuva näyttely, akvaario, linnut, hyvät opastukset, luontopolku, vedenalainen maailma ja luontokeskuksen siisteys. Otsikon ”Aina oppii jotain uutta” alle on laskettu vastaukset, joissa mieleen jääneeksi asiaksi oli kirjattu uusien tietojen saaminen. Uuden oppiminen toistui yhteensä kymmenessä vastauksessa (4 % vastanneista). Näyttelyn toteutusta keuhuttiin kahdeksassa vastauksessa, ja itse rakennukseen oli kiinnittänyt huomiota kuusi vastaajaa. Suunnilleen yhtä usein viimeksi mainittujen kanssa toistuivat eritasoiset erittelemättömät keuhut, kaunis luonto ja miellyttävä tunnelma. Samoin rauhallisuus ja monipuolisuus oli mainittu, molemmat kuudessa vastauksessa. Vierailusta oli kuitenkin saattanut jäädä asiakkaan mieleen myös luontokeskuksen ulkopuolisia asioita. Tällaisia olivat esimerkiksi mantereelta tuleville eksoottinen lossimatka, meren läheisyys ja kaunis ilma (liite 4)

Näyttelyn mieleenpainuvimmaksi asiaksi nousi niin ikään merikotka, joka oli mainittu kaikkiaan viidenneksessä (53 kpl) kaikista vastauksista. Yhteensä kohtaan 15b oli vastannut 212 henkilöä, mikä on 76 % tutkimukseen osallistuneista. Yli kahdessakymmenessä vastauksessa toistuivat ”linnut” tai ”lintuluoto”, vaihtuvaan näyttelyyn johdettavissa olevat ”valokuvat” tai ”maalaukset” sekä vedenalainen maailma. Akvaarion ja sen asukit oli muistanut 13 vastaajaa (6 % vastanneista). Näihin yläkäsitteisiin liittyvät eritellymmät kommentit on ryhmitelty ja laskettu erikseen silloin, kun mainitut asiat olivat selvästi tunnistettavissa. Esimerkiksi Seppo Lammin merikotka-aiheinen valokuvanäyttely sai kolme erillistä mainintaa, ja akvaarion kaloista muistettiin selvästi parhaiten kampela (neljä mainintaa). Negatiivisina asioina olivat näyttelystä jääneet mieleen repsahantunut yleisilme tai toimimattomat laitteet, kuten pimeä akvaario ja rikkiäiset DVD:t. Myös kyllästymisen samana pysyneeseen perusnäyttelyyn vilahti yksittäiskommenteissa (liite 4).

3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus

Vastaajista 134 (48 % kyselyyn osallistuneista) ilmoitti tietävänsä muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä. Vapaamuotoisista vastauksista oli kuitenkin usein vaikea päätellä, mikä tietyn alueen palvelupiste oli kyseessä, koska usein vastaukseen oli kirjattu vain alueen nimi hyvin ylimalkaisesti tai sinne päin. Vastauksissa mainittiin myös alueita, joilla ei ole erityistä palvelupistettä. Tämän vuoksi arvailuun ei lähdetty, vaan vastaukset ryhmiteltiin alueiden mukaan paitsi niissä tapauksissa, joissa erehtymisen vaaraa ei ollut. Esimerkiksi Kilpisjärven maininnat merkittiin Kilpisjärven luontotalolle ja ”Kalajoki”-maininnat Kalajoen meriluontokeskukselle.

Kaikkein useimmin vastaukset voitiin jäljittää Teijon retkeilyalueelle, joka sai yhteensä 27 mainintaa (12 % kaikista maininnoista). Teijon jälkeen melko tasaisin välein tulivat Tammisaari (20 mainintaa, 9 %), Pallas–Ylläs (19 kpl, 8 %), Nuuksio (13 kpl, 6 %), Seitsemäinen (12 kpl, 5 %) ja Koli (11 kpl, 5 %) (taulukko 24).

Saaristomeren omia palvelupisteitä oli kirjattu ainoastaan 16 vastaukseen. Näistä useimmin oli mainittu hiljattain perustettu Saaristokeskus Korpoström, joka kattoi yli puolet Saaristomeren palvelupisteiden saamista maininnoista (yhdeksän mainintaa kuudestatoista). Muista Saaristomerelelle sijoittuvista palvelupisteistä oli muistettu Berghamnin ja Jurmon luontotuvat. Näiden lisäksi oli mainittu Björkö ja Trunsö, joissa Metsähallituksella ei ole erityisiä palvelupisteitä (taulukko 25).

Tunnistettujen palvelupisteiden ja selvästi Metsähallitukselle kuuluvien alueiden lisäksi vastauksissa toistuivat ylimalkaiset toteamukset kuten ”en tiedä” tai ”kyllä, tiedän monia” sekä maininnat Metsähallitukselle kuulumattomista paikoista. Nämä jätettiin tilastoimatta raporttiin.

Taulukko 24. Sinisimpukan asiakkaiden tietämät muut Metsähallituksen luontokeskukset tai palvelupisteet (n = 134).

Mainittu alue	kpl
Teijo	27
Tammisaari	20
Pallas-Ylläs	19
Nuoksio	13
Seitseminen	12
Koli	11
Oulanka	9
Luontokeskus Kellokas	8
Hämeen luontokeskus	7
Palvelupiste Kiehininen (Saariselkä)	6
Punkaharju	6
Evo	4
Helvetinjärvi	4
Inari-Siida	4
Kuhankuono	4
Lemmenjoki	4
Repovesi	4
Hautajärvi	3
Kevo	3
Merenkurkun luontokeskus, Terranova	3
Puurijärvi-Isosuo	3
Pyhätunturin luontokeskus	3
Urho Kekkonen kansallispuisto	3
Isojärvi	2
Kalajoen meriluontokeskus	2
Kilpisjärven luontotalo	2
Koilliskairan luontokeskus	2
Päijännetalo	2
Rokua	2
Sallatunturin alue	2
Syöte	2
Aulanko	1
Hossa	1
Karhuntassu	1
Lauhavuori	1
Liesjärvi	1
Linnansaari	1
Leivonmäki	1
Patvinsuo	1
Pyhä-Häkki	1
Ruka	1
Ruunaa	1
Rödjanin kalastajatila ja luontotupa	1
Tunturilapin luontokeskus Skierra (Hetan alue)	1
Yhteensä	209

Taulukko 25. Sinisimpukan asiakkaiden tuntemat palvelupisteet Saaristomerellä.

Saaristomerellä	mainintoja (kpl)
Saaristokeskus Korpoström	9
Berghamn	4
Jurmo	1
Björkö	1
Trunsö	1
Yhteensä	16

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoista palautetta antoi 36 vastaajaa (13 % vastanneista). Suurin osa vapaamuotoisesta palautteesta oli yleisluontoisia kehuja ja kiitoksia. Lisäksi oli kuitenkin kirjattu parannusehdotuksia näyttelyyn sekä valituksia puutteellisista opasteista ja rikkiäisistä näyttelyn tai talon osista. Kaikki saadut vapaamuotoiset ajatukset on esitetty luokiteltuina liitteessä 5.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

4.1 Yhteenveto

4.1.1 Asiakasrakenne ja ikäjakama

Asiakastutkimuksen vanhin vastaaja oli 81-vuotias ja nuorin 13-vuotias. Kyselyn otannan oli suunniteltu rajautuvan 15-vuotiaista ylöspäin, joten jossakin vaiheessa silmämääräinen iän arviointi on pettänyt. Vastanneiden keski-ikä oli noin 47 vuotta, mutta tutkimuksen mukaan tyypillisin asiakas oli 40-vuotias suomalainen nainen. 15–24-vuotiasta nuorisoa oli alle 10 % vastanneista. Vaikka Sinisimpukassa käy paljon lapsia ja nuoria, tulee suurin osa kouluryhmien mukana tai muun perheen seurassa. Kun perheryhmiä pyydettiin mukaan kyselyyn, oli vastaajana useimmiten jompikumpi vanhemmista. Jos perheen nuoret olivat yli viisitoistavuotiaita, eivät nämä tallentuneet kyselyyn muuten kuin numerona seurueen kokoa kysyttäessä, sillä lomakkeessa kysyttiin ainoastaan alle 15-vuotiaiden määrää. Tämä on varmasti vähentänyt nuorten määrää tilastossa. Tutkimuksen ulkopuolisesta kirjanpidosta selviää, että pelkästään alle 15-vuotiaita lapsia on vuonna 2008 ollut yli viidennes kaikista kävijöistä (4 150 lasta noin 16 000 kävijästä).

Reilusti yli puolet tutkimukseen osallistuneista oli naisia. Tämä näkyi etenkin nuorten ja keski-ikäisten ikäryhmissä. Ainoastaan yli 65-vuotiaista vastaajista suurempi osa oli miehiä. Selitys saattaa löytyä naisten reippaammasta otteesta osallistua tutkimukseen. Perhekunnille ja pariskunnille oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta. Perheessä vastaaja oli usein perheen äiti ja pariskunnista nainen, mikä on epäilemättä vääristänyt sukupuolijakaumaa.

Vastausten perusteella näyttäisi siltä, että yli puolet Sinisimpukan asiakkaista olisi vierailulla oman perheen kanssa. Tämä on suurin yksittäinen joukko, kun tarkastellaan seurueiden koostumusta. Niin sanottuja ryhmävieraita eli työporukan, kerhon tai yhdistyksen, koululuokan, päiväkotin-, opiskelu- tai eläkeläisryhmän mukana liikkuneita oli viidennes tutkimukseen vastanneista. Ryhmävieraiden osuus on hieman alakanttiin, sillä vuosittain Sinisimpukassa vierailee sadasta kahteensataan ryhmää (vuonna 2008 148 kpl), mikä tarkoittaa karkeasti neljää tuhatta kävijää ja edelleen noin neljännestä koko kävijäkunnasta. Perhekuntien suureen edustavuuteen vaikuttaa kuitenkin se tosiseikka, että suurten ryhmien vieraillessa oppailla oli vain vähän mahdollisuuksia keskittyä tutkimuksen tekoon muun asiakaspalvelun mennessä kyselyn edelle. Edelleen palautteen täytti usein vain yksi henkilö (opettaja, ryhmänjohtaja tms.) koko suuresta joukosta. Perheillä ja sukulaisryhmillä aikataulu oli usein joustavampi, henkilökunnalla oli paremmin aikaa omistautua aineiston keräämiseen ja lisäksi useampi seurueen jäsen saattoi täyttää lomakkeen. Sekalaisen seurueen mukana liikkuvat vastaajat olivat lisäksi tavallisesti rastittaneet useita kohtia seuruetietojen kysyttäessä. Merkinnät tiivistettiin ASTA-ohjelmaan yhdeksi merkinnäksi ja tallennuksessa perhe meni muiden ryhmien edelle. Tämä vinouma tallennustavassa on osaltaan voinut kasvattaa perhekuntien määrää tutkimuksessa.

Vain 10 vastaajan seurueessa on ollut liikuntaesteinen henkilö. Tutkimuksen muista osista käy ilmi, että erityisryhmille suunnatut palvelut kuuluvat todellakin luontokeskuksen vähiten käytettyihin.

Asuinkuntia tarkastellessa käy ilmi, että asiakaskyselyyn vastanneet olivat kotoisin pääasiassa Lounais-Suomen suurista kaupungeista Turusta ja Salosta sekä pääkaupunkiseudulta. Näistä kaupungeista käy paljon kouluryhmiä ja rannikkokaupungeissa purjehdus on varmasti tavallisempi lomaviettotyyli kuin sisämaassa. Nykyisen Kemiönsaaren entiset pienemmät saaristokunnat ja muu Lounais-Suomi olivat asiakaskunnassa niin ikään paremmin edustettuina. Muualta Suomesta oli lähinnä yksittäisiä kävijöitä, mikä voi johtua kansallispuiston heikosta näkyvyydestä sisämaas-

sa (Saaristomeren kansallispuiston ja luontokeskuksen olemassaolosta ei tiedetä) sekä osittain välimatkan pituudesta. Manner-Suomesta paikalle ei osuta sattumalta eikä Saaristomeri ole ns. reitin varrella, vaan matkalle on tietoisesti lähdettävä.

Vastaajien kotimaa on 99 % tapauksessa ollut Suomi. Muun seurannan kautta tiedetään kuitenkin, että noin 6 % Sinisimpukan kävijöistä on kotoisin muualta kuin Suomesta. Parhaiten edustetut kansallisuudet ovat Ruotsi, Saksa, Ranska ja Venäjä, jonka lisäksi on yksittäisiä kävijöitä muista maista. Kyselylomakkeesta oli tarjolla ruotsinkielinen versio, minkä vuoksi ainakin ruotsalaiset olisi periaatteessa voitu saada mukaan tutkimuksen piiriin. Näitäkään ei jostain syystä tavoitettu.

4.1.2 Kohteen tärkeys ja asiakkaiden harrastamat aktiviteetit vierailun yhteydessä

Sinisimpukan asiakkaista vain noin viidennes piti matkansa tärkeimpänä kohteena luontokeskusta, kun hieman vajaalla puolella kävijöistä luontokeskus oli yksi kohde muiden suunniteltujen kohteiden joukossa. Reilu kolmannes kävijöistä ei ollut Kasnäsiin lähtiessään aikonut käydä luontokeskuksessa lainkaan. Suhteellisen suurta satunnaiskävijöiden osuutta selittävät Kasnäsiin sijaitsevat muut palvelut, kuten vierasvenesatama, hotelli ja kylpylä, joiden asiakkaat usein ovat tietämättömiä saarella sijaitsevasta luontokeskuksesta. Paikalle saavuttuaan nämä kävijät tulevat kuitenkin monesti omien sanojensa mukaan ”katsomaan, mikä paikka tämä on ja mitä täältä löytyy”.

Vastauksissa mainitut harrastukset paljastavat, että alueelle tullaan pääasiassa lomaviettotarkoituksessa. Tavallisimmin mainitut aktiviteetit liittyivät ulkoiluun, esimerkiksi kävely, luonnon tarkkailu ja luontopolkuun tutustuminen. Luontokeskuksen sijainnista johtuen myös kylpyläpalvelut kuuluivat suosituimpien aktiviteettien joukkoon. Lomavietto kuultaa rivien välistä myös tärkeimmiksi ilmoitettuja aktiviteetteja tarkasteltaessa. Viiden kärkeen sijoittuvat luonnon tarkkailu, purjehdus, kävely, kylpyläpalvelut ja mökkeily. Naisilla ja miehillä harrastuksilla oli kuitenkin erilainen tärkeysjärjestys. Luontoa tarkkailivat selvästi mieluummin naiset kuin miehet. Ruorin takana viihtyivät sen sijaan ilmeisesti enemmän miehet, sillä purjehdus toistui miesten vastauksissa useammin kuin naisten. Naisten toiseksi tärkein harrastus oli kävely ja purjehduksen edelle menivät tärkeydessä vielä kylpyläpalvelut ja mökkeily. Miehiä kiinnosti purjehduksen lisäksi retkeily, luonnon tarkkailu ja kylpyläpalvelut.

Koska luontokeskus oli entuudestaan tuttu jopa 39 %:lle asiakkaista, voisi luontokeskuksessa vierailun todellakin päätellä olevan osa ihmisten mökkeilyrutiineja tai kesäistä purjehdusta. Tämä olisi ilahduttavaa ja vähän yllättävääkin, sillä näyttely on pysynyt suurelta osin samana vuodesta vuoteen. Toisaalta alueen vierailukohteet ovat ainakin ruuhka-Suomeen verrattuna vähäiset ja esimerkiksi mökkivieraille paikka saattaa olla uusi nähtävyys, vaikka isäntäväki olisi käynyt vierailulla useita kertoja. Lisäksi taidenäyttelyt vaihtuvat sesonkiaikana kuukausittain, mikä tekee Sinisimpukasta taidegalleriaan verrattavan käyntikohteen. Sinisimpukasta on henkilökunnan havaintojen mukaan puolestaan tullut osalle veneilevistä ja mökkeilevistä kesälapsista sadepäivien leikkipaikka.

4.1.3 Muut luontokeskusvierailun yhteyteen suunnitellut käyntikohteet

Kyselyssä tiedusteltiin valmiilla vastausvaihtoehdoilla, millä muilla lähiseudun kohteilla vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä kyseisen vierailun yhteydessä. Yli puolet vastanneista oli maininnut Hotel Kasnäsin ja Kasnäsin kylpylän. Seuraavaksi useimmin vastauksissa toistuivat Saaristomeren kansallispuisto, luontokeskuksen läheisyydessä sijaitseva geologinen luontopolku ja Kasnäsin niemelle kyläyhdistyksen perustama pidempi vaelluspolku, ns. Kasnäsin vaellusreitti. Todennäköistä on, että nämä polut ovat menneet asiakkailla sekaisin, eivätkä vastaajat ole tarkkaan tienneet, kummalla luontopolulla he ovat vierailleet. Tällä ei tutkimuksen kannalta liene kuitenkaan

suurempaa merkitystä, paitsi jos tarkastellaan pidemmän luontopolun tarvetta luontokeskuksen läheisyydessä. Henkilökohtaisissa asiakaskontakteissa tulee usein ilmi pettymys, kun Kasnäsin niemellä ei olekaan varsinaisesti mahdollisuutta retkeilyyn. Maat ja rannat ovat pitkälti yksityisomistuksessa ja niillä on paljon kesämökkejä. Kansallispuiston kohteisiin pääsemiseen vaaditaan taas usein omaa venettä. Päiväkävijälle jää tällöin vain vähän mahdollisuuksia luonnossa liikkumiseen, ja Kasnäsin vaellusreititkin on pitkälti menettänyt luonto- ja maisema-arvonsa metsähakkuissa. Rosalan viikinkikeskus ja Bengtskärin majakka toistuivat samoin monissa vastauksissa. Sen sijaan reilusta tuhannesta Örön kävijästä vain kolme oli vastannut Sinisimpukan asiakaskyselyyn ja maininnut käyneensä myös Örössä. Heidän edustuksensa jäi näin ollen vain yhteen prosenttiin.

Muita käyntikohteita oli kartoitettu myös avoimella kysymyksellä, jolla mitattiin lisäksi Sinisimpukan tärkeyttä asiakkaan matkan kohteena. Näissä vastauksissa useimmiten mainittu kohde oli niin ikään Kasnäsin kylpylä. Myös Rosalan kylä yleensä ja erityisesti siellä sijaitseva viikinkikeskus olivat useiden kävijöiden matkasuunnitelmissa.

4.1.4 Muiden palvelupisteiden tuntemus ja alueet, joista haettiin tietoa

Asiakkailta tiedusteltiin myös, mistä alueista he hakivat tietoa Sinisimpukassa käydessään. Vastaukset olivat monenkirjavia, ja usein niissä ei mainittu aluetta vaan asia. Tuloksista nähdään kuitenkin, että useimmat vastanneet olivat kiinnostuneita meren tilasta ja alueen luonnosta. Osa halusi enemmän tietoa yleensä Saaristomeren kansallispuistosta, ja luontokeskuksin oli mainittu useita kertoja. Kansallispuiston ulkopuolisista lähialueista tietoa etsittiin mm. Kasnäsisästä, Kemiön saaresta, Hiittisten alueesta, Rosalasta, Taalintehtaasta, Purunpäästä, Högsåran saaresta, Söderlångviken tienoosta, Bengtskäristä ja Öröstä. Näiden lisäksi mainittiin myös mm. saariston rengastie. Kysyttäessä muualla Suomessa sijaitsevia alueita, joista haettiin tietoa, vastaukset menivät pitkälti päällekkäin lähikohteita koskeneen kysymyksen vastausten kanssa. Vain yksittäisissä vastauksissa oli mainittu mm. Morgonlandet, Seitsemisen kansallispuisto, Kuusamo ja Salamajärven kansallispuisto.

Metsähallituksen palvelupisteiden tuntemusta mitattaessa Sinisimpukan asiakkaat tunsivat parhaiten suosittu retkeilykohteet. Näistä osa sijaitsi lähialueilla (Teijo ja Tammisaari) ja suuri osa pohjoisessa (Pallas–Ylläs, Koli, Oulanka). Varsinaisia palvelupisteitä ei juuri mainittu, joten jäi epäselväksi, muistettiinko vain alue vai myös sen palvelut. Palvelupisteiden tuntemusta kysyttäessä vastaaja on kyllä voinut tietää paikan ja on saattanut siellä vierailakin, mutta ei ole yhdistänyt pistettä Metsähallitukseen. Tämä on käynyt usein ilmi myös Sinisimpukan vierailijoiden kohdalla.

Eri kohteiden esitteet on käytännössä todettu tärkeiksi, kun halutaan herättää mielenkiinto ja jakaa tietoa Metsähallituksen kohteista. Toisin kuin esimerkiksi web-informaatio, hyvin esille laitettujen esitteiden antavat yhdellä silmäyksellä kokonaiskuvan siitä, missä Metsähallituksen kohteita on, ja toimivat erityisesti kiinnostuksen herättäjinä. Internetistä haetaan ennemminkin tietoa kohteista, joiden olemassaolo jo tiedetään ja joista jo ollaan kiinnostuneita. Lisäksi on muistettava, että osa asiakaskunnasta ei vielä 2000-luvullakaan käytä luontevasti Internetiä.

4.1.5 Saapuminen luontokeskukseen

Suurin osa asiakaskyselyyn vastanneista saapui Sinisimpukan luontokeskukseen henkilöautolla. Seuraavaksi eniten oli veneilijöitä, joista suunnilleen puolet liikkui purje- ja puolet moottoriveneellä. Linja-auton oli maininnut 11 % ja tilausbussin vain 8 % asiakkaista, mutta todennäköisesti suurin osa tästä kävijäryhmästä on lukenut vastausvaihtoehdot huolimattomasti ja merkinnyt kuluneuvokseen linja-auton, vaikka todellisuudessa olisi saapunut luontokeskukseen tilausbussilla.

ryhmämatkan yhteydessä. Linja-autoyhteydet Kasnäsiin ovat verrattain huonot ja kokemuksen mukaan vain harva vierailija lähtee linja-autolla varta vasten seikkailemaan. Hieman yllättäen polkupyörä vaikutti olleen Sinisimpukan vierailijoiden keskuudessa yleisempi kulkuneuvo kuin matkailuvaunu tai -auto. Toisaalta Kasnäsin saarella tai lähialueilla ei ole varsinaista leirintäaluetta, joten karavaanarit ovat varmasti valinneet käyntikohteeseen jonkin muun paikan kuin Sinisimpukan luontokeskuksen. Lahirantojen ja -metsien kesämökeiltä voi sen sijaan helpostikin pyöräillä paikalliseen palvelukeskittymään.

Tutkimuksen mukaan käyntimääriltään selvästi vilkkain kuukausi on heinäkuu, jolloin saatiin noin kolmasosa kaikista (32 %) vastauksista. Elokuulle sijoittuu viidennes (21 %) vastauksista, ja seuraavaksi eniten käyntejä ja vastauksia oli kirjattu touko- ja kesäkuussa, noin 15 % kummallekin kuulle. Tulos on mielenkiintoinen, sillä henkilökunnan kokemuksen mukaan toukokuu on varsin kiireinen kuukausi ja kuitenkin tulosten mukaan se vaikuttaa yhtä hiljaiselta kuin kesäkuu, joka puolestaan tuntuu työtahdin perusteella rauhalliselta. Näiden kuukausien osalta asiakastutkimuksen tulokset käyntien määrästä käyvät kuitenkin hyvin tarkasti yksiin luontokeskuksen oman kävijäkirjanpidon kanssa: molemmille kuukausille oli luontokeskuksessa kirjattu lähes tarkalleen saman verran kävijöitä, ja heidän prosentuaalinen osuutensa koko vuoden kävijöistä on täsmälleen yhtä suuri, kuin mitä tutkimuksenkin tulokset kertovat. Tässä tapauksessa kokemus kiireisyydestä ei siis ole yhteydessä asiakkaiden määrään, vaan pikemminkin laatuun; toukokuussa lähes kaikki asiakkaat tulevat ryhmien mukana ja heidät opastetaan.

Syyskuu ja lokakuu puolestaan näyttäytyvät tutkimuksessa aliedustettuina käyntien suhteen. Tutkimuksen mukaan syyskuussa oli suunnilleen saman verran tai jopa hieman vähemmän käyntejä kuin huhtikuussa, mikä käytännön kokemuksen pohjalta herättää epäilyjä. Kun tarkastellaan Sinisimpukan omia kävijätilastoja (liite 1), vaikuttaa siltä, että huhtikuu on tutkimuksessa hieman yliedustettuna. Tutkimuksen ulkopuolisesta seurannasta käy ilmi, että huhtikuulle sijoittuu vain vajaa 4 prosenttia koko vuoden asiakaskäynneistä, siis melkein puolet vähemmän kuin asiakastutkimuksen tuloksissa. Syyskuun osuus kävijöistä on Sinisimpukan omienkin laskentojen mukaan vain 9 %, mutta se on silti enemmän kuin tutkimuksen antama tulos. Epäilemättä into palautteiden keräämiseen oli hiipunut vilkkaan kesän jälkeen. Lokakuulle puolestaan oli kirjattu vain 3 % saapumisista ja saaduista vastauksista, mikä käytännössä tarkoittaa alle kymmentä palautettua vastauslomaketta. Tämä on selvästi alakanttiin: yli puolet vähemmän kuin käyntejä todellisuudessa on lokakuussa. Tutkimuksen lopettaminen kolme viikkoa ennen päättymisajankohdaksi suunniteltua loka- ja marraskuun vaihdetta on varmasti vaikuttanut käynnin ajoittumisen tilastoihin. Luontokeskuksen kirjanpidon mukaan näillä lokakuun viimeisillä viikoilla, jolloin palautetta ei kerätty, luontokeskuksessa vieraili yhteensä 600 kävijää. Jaksoon sisältyy mm. koulujen syysloma-aika, jolloin Sinisimpukassa on ajankohtaan nähden runsaasti kävijöitä. Noin yhdeksänsadan kävijän ansiosta lokakuu on siis lähes yhtä vilkas kuin syyskuu, jolloin Sinisimpukan käsilaskennassa kirjattiin yhteensä 1 166 kävijää.

Tutkimuksen mukaan luontotalolle saavutaan useimmin tiistaisin ja lauantaisin. Tulokseen vaikuttaa vahvasti se, millaisia päiviä keruupäiviksi sattui. Rauhallisina päivinä saatiin asiakkaat todennäköisesti kattavammin mukaan tutkimukseen kuin kiireisinä päivinä, jolloin henkilökunnan aika meni opastukseen tai muuhun asiakaspalveluun. Käyntipäivään vaikuttaa myös se, onko kyseessä yleinen lomakuukausi vai lomien ulkopuolinen aika. Lomasesongin ulkopuolella käyntejä on viikonlopun ympärillä oletettavasti enemmän kuin arkipäivinä, jolloin ihmiset ovat kiinni töissään. Kaikkiaan käyntien jakautuminen eri viikonpäiville vaikuttaa kuitenkin melko tasaiselta, kuten sopii olettaa, sillä palautetta kerättiin sekä lomasesonkina että sen ulkopuolella.

Syy siihen, että luontokeskusvierailulle merkitty saapumispäivä ja vastauspäivä eivät tilastoissa aina täsmää, on kyselyn tekijän tavassa merkitä vastauspäivä postin kautta saapuneisiin vastauksiin. Luontokeskuksessahan ei ole mahdollista oleskella kuin aukioloaikoina, joten periaatteessa saapumispäivän ja vastauspäivän pitäisi aina olla sama. Postitse lähetettyihin lomakkeisiin oli kui-

tenkin käytäntönä merkitä vastauspäiväksi päivämäärä, jolloin lomake saapui luontokeskukseen. Tällöin varsinainen käyntipäivä saattoi poiketa vastauspäivästä useilla päivillä, jopa viikoilla.

Luontokeskukseen saavuttiin ja kyselyyn vastattiin eniten iltapäivän kahtena ensimmäisenä tunti-
na, klo 12.00–13.59. Tähän aikaan lienee jo päästy ylös sängystä ja perille pidemmänkin matkan
päästä. Aamutunnit kahdeksasta kymmeneen ja iltatunnit kello kuudesta kahdeksaan olivat luon-
nollisesti hiljaisimpia, sillä nämä ovat virallisten aukioloaikojen ulkopuolella. Näihinkin aikoihin
oli kuitenkin rekisteröity vastauksia ja käyntejä, sillä etenkin hiljaisina aikoina henkilökunnalla on
tapana joustaa aukioloajoissa.

4.1.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen osallistuneet olivat saaneet Sinisimpukan luontokeskusta koskevaa tietoa
pääasiallisesti omien tai toisten asiakkaiden vierailujen kautta. Tärkein kanava on kyselyn perus-
teella ollut tuttavaverkosto, ystävät ja sukulaiset, mutta lähes yhtä suurelle osalle asiakkaista paik-
ka oli tuttu entuudestaan. Internetiä ja esitteitä oli myös käytetty, mutta TV, radio ja lehdet oli
mainittu tietolähteeksi yllättävän pienessä osassa vastauksia. Joko Metsähallituksen markkinointi
on näillä kanavilla vähäistä tai sitten on syytä kiinnittää huomiota mainonnan laatuun. Vaihtoehto
”muualta” piti samoin sisällään lähinnä henkilökohtaisia kontakteja. Toisinaan asiakas oli myös
osunut paikalle suunnittelematta, mikä Kasnäsin muiden verrattain kattavien palveluiden ansiosta
on hyvin mahdollista.

4.1.7 Ostohalukkuus

Kysymyslomakkeella kartoitettiin myös asiakkaiden halukkuutta ostaa määrättyjä tuotteita. Tulos-
ten perusteella Sinisimpukan asiakas ostaisi kaikkein epätodennäköisimmin luonto-opetukseen
liittyviä tehtäväpaketteja, tutkimusjulkaisuja tai logolla varustettuja pinssejä, hihamerkkejä ja
muita pieniä logotuotteita. Myöskään CD-romit, DVD:t ja puiston tunnuksin varustetut asusteet
sekä lastenkirjat eivät kiinnostaneet asiakkaita. Halukkaimpia oltiin ostamaan julisteita, retkeily-
ja luontoaiheisia opaskirjoja, luontoaiheisia kirjoja ja leluja sekä karttoja. Yleensä ottaen vastauk-
sista kuului haluttomuus ostaa mitään kysytyistä tuotteista. Ilmeisesti luontokeskukset koetaan
jossain määrin kulutusvapaaksi vyöhykkeeksi, ja etenkin yksittäiset kävijät hakevat tarpeelliset
tavarat muualta. Ryhmävierailujen yhteydessä on kuitenkin ollut tarvetta tietynlaisille ns. matka-
muistoille. Postikortteja myydään lähes poikkeuksetta, ja pehmolelujen menekki on yllättänyt
myös luontokeskuksen työntekijät. Samoin kirjojen myynti on ollut selvässä kasvussa. Kirjojen
lisääntyneeseen myyntiin saattavat tosin vaikuttaa luontokeskuksen ulkopuoliset syyt, kuten esi-
merkiksi kirjojen suhteellinen halpeneminen muiden hintojen noustua.

4.1.8 Asiakastyytyväisyys ja mielipiteet kohteen palveluista

Asiakaskyselyyn listatuista arvioitavista palveluista käytetyimpiä olivat ”tiedonsaanti luonnosta”,
”luonnontuntemuksen edistäminen” ja ”pysyvän näyttelyn kiinnostavuus”. Vähiten käytettyihin
lukeutuivat yleisötietokone, erityisryhmille suunnatut palvelut, luontokeskuksen käsikirjasto sekä
lupiin liittyvä asiakaspalvelu. Kyselyn mukaan viimeksi mainittuja oli käyttänyt ja arvioinut vain
parisenkymmentä prosenttia asiakkaista, mikä käy hyvin yksin henkilökunnan havaintojen kans-
sa. Esimerkiksi liikuntarajoitteisia käy vähän ja heille suunnatut palvelut ovat puutteellisia, ellei-
vät peräti kokonaan puutu luontokeskuksesta (joskin inva-WC löytyy). Liikuntarajoitteiselle jo
pelkkä sisääntulo ja liikkuminen luontokeskuksessa on hankalaa. Edelleen tiskin takana seistessä
on käynyt ilmi, että asiakkaat harvoin jaksavat selailta tietokoneelta Metsähallituksen sivuja (pää-
sy muille sivuille estetty) tai perehtyä kirjallisuuteen kirjastossa. Enemmän ollaan innostuneita

vaikka ostamaan Dragsfjärdin kaupungin kirjaston toimittamia poistokirjoja tai lainaamaan teoksia. Sinisimpukan asiakaskunta koostuu paljolti lomanviettäjistä ja lomalaiset viitsivät harvoin vaivautua kouluttamaan itseään aktiivisesti vapaa-ajallansa. Enemmän haetaan viihdettä ja elämyksiä, mieluiten helposti ja nopeasti. Kannataisi kuitenkin miettiä, onko mahdollista siirtyä enemmän 2000-luvulle kehittämällä tietokone- ja Internet-palvelut vastaamaan paremmin mm. nuorison ja työtiloja kaipaavien tarpeita. Sinisimpukassa olisi erinomaiset edellytykset rauhalliseen kirjalliseen työskentelyyn, mutta esimerkiksi opinnäytetyöntekijät tarvitsevat työnsä tueksi ja tiedon hakuun välttämättä rajoittamatonta Internet-yhteyttä. Hyvät työtilat saattaisivat kiinnostaa myös paikallisia.

Tarjotuista palveluista kaikkein parhaimmat arviot saivat kohdat ”tiedonsaanti luonnosta”, ”WC” ja ”henkilökohtainen asiakasneuvonta”. Asiakkaan täyttämässä lomakkeessa kohta ”WC” oli tosin merkitty muotoon ”WC ja yleinen siisteys”, joten aivan kaikki tämän vaihtoehdon pisteet eivät mene pelkästään luontokeskuksen käymälälle. Hyviä arvioita olivat saaneet myös AV-esitykset, luonnontuntemuksen edistäminen, pysyvä näyttely sekä ryhmäopastukset.

Vastausten perusteella asiakkaat siis lomamielestä huolimatta selvästi kokevat myös oppineensa jotakin luontokeskuksessa vieraillessaan. Tiedonsaanti luonnosta ja luonnontuntemuksen edistäminen olivat eniten käytettyjä ja parhaimmiksi arvioituja palveluita. Samoin vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita tiedusteltaessa esiintyi vastauksissa uusien tietojen saaminen. Luonnontuntemuksen edistämisen sekä pysyvän näyttelyn ja ryhmäopastusten arvostaminen on merkittävää siinäkin mielessä, että koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä lähes puolet oli suorittanut alemman tai ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon ja vain seitsemällä prosentilla Sinisimpukan kävijöistä ei ollut ammatillista tutkintoa lainkaan. Voi vain ihmetellä, jos asiakkaat edelleen kokevat saavansa Sinisimpukan näyttelystä uutta tietoa. Pysyvää näyttelyä ei ole uudistettu sitten talon rakentamisen 1993 (merikotkaosiota lukuun ottamatta), ja lähes 40 % asiakkaista oli käynyt luontokeskuksessa aikaisemminkin.

Asiakkaiden kokemukseen näyttelyn informatiivisuudesta vaikuttavat epäilemättä myös opastukset silloin, kun niihin on osallistuttu. Vuonna 2008 Sinisimpukan henkilökunta oli pääosin erittäin kokenutta ja asiantuntevaa, ja sekä kirjallisessa että henkilökohtaisessa palautteessa opastuksia kiiteltiin vuolaasti. Asiastaan innostunut ja osaava opas voi huomattavasti lisätä näyttelyn elämyksellisyyttä laajentamalla tietopohjaa näytteillä olevien asioiden taakse ja ympärille. Uusien oppaiden perehdytykseen on näin ollen ensiarvoisen tärkeää panostaa sekä aikaa että resursseja.

Palveluiden laatua mittaavan tilaston häntäpäähän asettuivat tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä sekä kaikkein heikoimman arvion saanut ”Muu lupiin liittyvä asiakaspalvelu”. Mielikuva kalastukseen ja metsästyksen liittyvästä neuvonnasta oli kuitenkin vastausten perusteella positiivinen; palvelut oli arvioitu melko tai erittäin hyväksi pääosassa vastauksia. Muuta lupiin liittyvää asiakaspalvelua oli ilmoittanut käyttäneensä kaikkiaan noin neljännes kyselyyn vastanneista. Tavallisimmin (lähes joka toisessa vastauksessa) palvelu oli arvioitu keskinkertaiseksi ja reilussa neljäsosassa melko hyväksi. Tulokset ovat mielenkiintoisia siinä mielessä, että vuonna 2008 Sinisimpukassa ei myyty yhtäkään kalastus- tai metsästyslupaa eikä liioin annettu näihin liittyvää neuvontaa. Keskinkertainen arviointi viittaa lähinnä siihen, että vastaajat eivät ole hoksanneet kyselyssä kohtaa ”en ole käyttänyt”, vaan rastittaneet mahdollisimman neutraalisti kohdan, josta heillä ei ollut mielipidettä. Tiedon jakaminen vesillä liikkumisesta sekä alueen majoituspalveluista sen sijaan on luontokeskuksessa tavallista, mikä tekee kyseisten kohtien tulokset ymmärrettävämmiksi. Näissäkin arvio on kuitenkin useimmiten ollut ”keskinkertainen” ja siksi on vaikea sanoa, miten suuri osa vastanneista lopulta on käyttänyt kyseisiä palveluita ja miten suuri osa vastauksista kuvastaa tietämättömyyttä. Myös vaihtuvien näyttelyiden kohdalla keskinkertaiseen kaltevuuteen oleva arviointi saattaa osin kuvastaa vastaajan epävarmuutta. Vapaamuotoisista palautteista kävi ilmi, ettei luontokeskuksen asiakas aina ole erottanut, mikä osa on vaihtuvaa, mikä pysyvää näyttelyä.

Sinisimpukan luontokeskuksen valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi on 4,19 asteikolla 1–5. Arvosana 4 on asetettu Metsähallituksen palvelupisteiden tavoitteelliseksi arvoksi. Kokonaisuutta arvioitaessa Sinisimpukan luontokeskuksen asiakkaiden voi näin ollen katsoa olleen pääasiassa kohtuullisen tyytyväisiä vierailuunsa luontokeskuksessa.

4.1.9 Onnistuminen

Kyselyyn vastanneiden mielestä parhaiten on onnistuttu henkilökohtaisessa asiakaspalvelussa, joka sai eniten parhaita arvosanoja tarjotulla asteikolla. Yksikään asiakas ei ollut arvioinut henkilökohtaista asiakaspalvelua melko tai erittäin huonosti onnistuneeksi. Asiakaspalvelupuolen toimivuus on tullut esille toistuvasti myös kyselyn muissa osissa sekä suullisessa palautteessa, joten tulos ei ollut henkilökunnalle yllätys. Asiakaspalveluun on Sinisimpukassa tietoisesti panostettu, ja se on mennyt arvojärjestyksessä muiden asioiden edelle.

Sisätilojen ja ulkoalueiden toimivuus ja siisteys tulivat arvioissa heti henkilökohtaisen asiakaspalvelun jälkeen. Myös itse näyttelyn oli arvioinut melko tai erittäin hyvin onnistuneeksi vajaa yhdeksänkymmentä prosenttia vastaajista. Tämä on hyvin etenkin, kun huomioidaan luontokeskuksen ja sen pysyvän näyttelyn ikä. Muutenkin luontokeskusvierailun tarjoamien kokemusten katsottiin vastanneen ennako-odotuksia melko tarkalleen. Tämä viittaa siihen, että palvelut vastaavat mielikuvaa, joka kävijöillä on vastaavanlaisista paikoista. Luontokeskukseen ohjaavat opasteet oli niin ikään pääasiassa koettu toimiviksi, ja asiakkaat katsoivat löytäneensä hyvin perille, vaikka etenkin veneväeltä saatiin viitoituksesta kesän mittaan jatkuvasti negatiivista palautetta. Viitta-asiaan puututtiin kuitenkin jo sesongin aikana ja satamaan pystytettiin sieltä puuttuvat opasteet. Tämä on saattanut osaltaan lisätä myös satunnaisten käyntien määrää.

Kahvila tai ravintolapalveluiden järjestäminen oli arvioitu heikoimmin onnistuneeksi. Melkein puolet vastanneista oli kuitenkin kommentoinut kohtaan ja antanut pääasiassa keskinkertaisia tai parempia arvosanoja kyseiselle palvelulle. Aiemmin on kuitenkin todettu, ettei Sinisimpukan luontokeskuksessa ole kahvilaa eikä ravintolaa, joten nämä tulokset viittaavat mitä todennäköisimmin Hotel Kasnäsin ravintolaan.

Mielenkiintoista olisi ollut saada selville, mihin ulkomaiset (englanninkieliset) asiakkaat olisivat puuttuneet tai mitä he olisivat kokeneet hyväksi. Palautteen keruu-aikaan Saaristomerellä kansallispuistolle oli jo myönnetty arvostettu Pan Parks -status, mutta luontokeskuksen englanninkieliset palvelut olivat ala-arvoisia. Näihin olisi kiinnitettävä ehdottomasti enemmän huomiota paitsi luontokeskuksessa myös koko puiston alueella, jos halutaan olla aidosti kansainvälisiä ja houkuttella lisää kävijöitä myös maan rajojen ulkopuolelta. Raportin valmistuessa parannusta on kuitenkin jo saatu mm. Sinisimpukan näyttelytekstien virallisten käännosten muodossa, mikä helpottaa asiakasneuvojen tuskaa ulkomaisten asiakkaiden edessä.

4.1.10 Vierailusta mieleen jääneet asiat

Kun asiakkailta tiedusteltiin vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen painuneita asioita, ne pyydettiin ilmoittamaan sekä vierailusta yleensä että erikseen luontokeskuksen näyttelystä. Vastauksen sai muotoilla vapaasti. Vastaukset näihin kahteen kysymykseen menivät useassa tapauksessa päällekkäin, ts. vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyt asia saattoi olla jokin näyttelyn osa, ja toisaalta näyttelystä oli jäänyt osalla mieleen hyvin abstrakteja asioita. Parhaiten kävijöiden mieleen oli jäänyt merikotka. Tämä kansallispuiston symbolilintu sai eniten mainintoja molemmissa osakysymyksissä. Se ei ole ihme, sillä suuri osa näyttelystä on keskittynyt merikotkan vaiheisiin, eikä sen selviytymistarina jää kertomatta kiireisimmässäkään opastuksessa. Myös ”näyttely” ja ”AV-esitykset” nousivat usein mainittujen asioiden joukkoon, samoin vaihtuviin näyttelyi-

hin viittaavat vastaukset näyttelyä koskeneessa kysymyksessä. Sinisimpukan vaihtuvissa näyttelyissä oli kesällä 2008 esillä järjestään erittäin ammattitaitoisten ihmisten valokuvia tai maalauksia, ja ne herättivät erityistä huomiota. Vaikuttaakin siltä, että myös vaihtuvien näyttelyiden valintaan kannattaa kiinnittää huomiota, sillä laadukas ja hyvin aseteltu näyttely antaa arvokkaan kuvan koko talosta ja sen muista palveluista.

Sinisimpukan vahvuuksiksi aiemminkin todetut ystävällinen henkilökunta/hyvä palvelu, hyvät opastukset ja luontokeskuksen siisteys olivat niin ikään jääneet asiakkaiden mieleen. Näillä valteilla on jossain määrin mahdollista kompensoida muita puutteita, kuten näyttelyn repsahtaneita osia, joista saatiin kriittistä palautetta. Vaurioiden ja kulumien korjaamiseen pitäisi kuitenkin puuttua topakasti, sillä toimimattomat laitteet ja pitkään korjaamatta olleet asiat ärsyttävät vierailijoita ja jäävät mieleen. Sanotaan, että huonosti hoidetut asiat muistetaan paremmin kuin se, mikä on mennyt hyvin. Tämä kannattaa ottaa huomioon, kun mietitään, suunnataanko varoja uusien paikkojen rakentamiseen vai vanhojen ylläpitoon.

4.2 Vertailu vuoden 2002 asiakastutkimukseen

Johdannossa todettiin, että Sinisimpukan luontokeskuksesta vuonna 2002 kerätyn asiakaspalautteen analysointia ei saatu päätökseen. Tästä syystä vertailua mainitun vuoden tutkimukseen ei voida luotettavasti tehdä ja siitä syystä se jätetään pois tästä raportista.

Kiitokset

Kiitos muille Sinisimpukan työntekijöille Bodilille, Marjukalle ja Kirsille, jotka jaksoivat kerätä palautteita muista töistä ja tehtävän epäkiitollisesta luonteesta huolimatta. Bodilille kiitokset myös kommenteista ja raportissa tarvittavista muista tiedoista. Kiitokset Anne Aaltoselle, joka tuli apuun Turusta asti, kun oman väen resurssit eivät riittäneet. Lämmin kiitos Sini Mäelle ja Liisa Kajalalle, jotka ystävällisesti tarjosivat apuaan kirjoitusvaiheessa ja jaksoivat loputtomasti vastata tyhmiin kysymyksiini. Kiitos arvokkaasta palautteesta ja parannusehdotuksista Liisa Kajalalle ja Laura Lehtoselle.

Lähteet

- Aaltonen, A. & Mäki, S. 2009: Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus 2008. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 113. 64 s.
- Heinonen, J. 1995: Miten yleisö kokee Saaristomeren kansallispuiston ja Ystävyyspuiston opastuskeskuksen näyttelyt. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja A 42. 71 s.
- Holma, I. 2002: Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimus 2002. – Raportti, Metsähallituksen arkisto, Vantaa. 22 s.
- Mäki, S. 2009: Saaristomeren kansallispuiston yritystutkimus 2008. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 114. 52 s.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu ja Sinisimpukan kävijämäärät

Paikka: Sinisimpukan luontokeskus

Keruupäivän pituus: 3–4 h

Merkkien selitykset: ap = aamupäivä klo 10–13, ip = iltapäivä klo 12–16 (sesonkina) tai klo 12–15 (sesongin ulkopuolella)

Huhtikuu 2008

päivä	Ke 2.4.	To 3.4.	Pe 11.4.	La 12.4.	Ti 15.4.	To 17.4.	Ti 22.4.
Kello	ap	ap	ip	ip	ap	ap	ap
Kpl	5	2	0	0	0	0	7
Lomakkeet yhteensä, kpl							14

Huhti-toukokuu 2008

Päivä	La 26.4.	Ke 30.4.	Pe 2.5.	Ti 6.5.	Ke 7.5.	La 10.5.	Ma 12.5.
Kello	ap	ap	ip	ip	ap	ip	ip
Kpl	3	0	5	1	5	4	1
Lomakkeet yhteensä, kpl							19

Toukokuu 2008

päivä	Ke 14.5.	La 17.5.	Ti 20.5.	To 22.5.	Pe 23.5.	Ti 27.5.	To 29.5.
Kello	ap	ip	ap	ap	ap	ip	ap
Kpl	5	6	4	3	0	3	3
Lomakkeet yhteensä, kpl							24

Touko-kesäkuu 2008

päivä	La 31.5.	Ma 2.6.	Ke 4.6.	Pe 6.6.	To 12.6.	La 14.6.	Su 15.6.
Kello	ap	ap	ip	ap	ip	ap	ip
Kpl	2	0	2	3	0	0	10
Lomakkeet yhteensä, kpl							17

Kesä-heinäkuu 2008

päivä	Ti 17.6.	Ke 18.6.	To 19.6.	Ma 23.6.	Ti 24.6.	Pe 27.6.	Ti. 1.7.
Kello	ip	ip	ip	ip	ip	ip	ap
Kpl	1	3	2	9	8	3	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							30

Heinäkuu 2008

päivä	Pe 4.7.	La 5.7.	Ma 7.7.	To 10.7.	La 12.7.	Ma 14.7.	Ke 16.7.
Kello	ip	ap	ap	ap	ip	ap	ap+ip
Kpl	3	2	2	5	11	3	18
Lomakkeet yhteensä, kpl							44

Heinä-elokuu 2008

päivä	To 17.7.	La 19.7.	Ma 21.7.	Ti 22.7.	Su 27.7.	Ti 29.7.	Ke 30.7.
Kello	ap	ip	ip	ap	ap	ip	ap
Kpl	12	7	3	5	4	7	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							42

Elokuu 2008

päivä	La 2.8.	Ti 5.8.	Ke 6.8	To 7.8.	Ma 10.8.	Ke 12.8.	Su 17.8.
Kello	ip	ip	ip	ap	ip	ip	ip
Kpl	11	5	0	0	3	4	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							27

LIITE 1 2(2)

Elo-syyskuu 2008

päivä	Ti 19.8.	Ke 20.8.	Pe 22.8.	Ma 25.8.	Ti 26.8.	Pe 29.8.	Su 31.8.
Kello	ap	ip	ap	ap + ip	ap	ip	ip
Kpl	8	0	8	4	8	2	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							34

Syys-lokakuu 2008

päivä	Ti 2.9.	Ke 3.9.	La 6.9.	Ke 10.9.	Pe 12.9.	Pe 19.9.	La 20.9.
Kello	ap	ip	ip	ip	ap	ip	ip
Kpl	2	4	7	2	0	2	0
Lomakkeet yhteensä, kpl							17

Lokakuu 2008

päivä	Ke 24.9.	To 25.9.	Ke 1.10.	Pe 3.10.	Ti 7.10.	To 9.10.	To 11.10.
Kello	ap	ip	ap	ap	ip	ip	ip
Kpl	1	0	0	1	0	2	4
Lomakkeet yhteensä, kpl							8

Sinisimpukan kävijäkirjanpito ja otantakoot kuukausittain.

	Huhti		Touko		Kesä		Heinä		Elo		Syys		Loka		Yhteensä vuodessa	
	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%	lkm	%
Kävijä tilasto	484	3,6	2035	15,1	2081	15,5	4400	32,7	2395	17,8	1166	8,7	855	6,4	13461	100
Otannan koko	17	6	42	14	41	16	91	32	60	21	18	7	7	3	276	100

Vastanneiden asuinkunnat

Asuinkunta	kpl	%
Turku	38	14
Salo	34	13
Helsinki	30	11
Espoo	22	8
Kemiönsaari	11	4
Vantaa	10	4
Kaarina	10	4
Lieto	7	3
Raasepori	7	3
Naantali	6	2
Raisio	5	2
Paimio	4	2
Länsi-Turunmaa	4	2
Masku	4	2
Kirkkonummi	3	1
Kauniainen	3	1
Pori	3	1
Riihimäki	3	1
Siuntio	3	1
Vihti	3	1
Vaasa	3	1
Tuusula	2	1
Sipoo	2	1
Säkylä	2	1
Tampere	2	1
Rusko	2	1
Porvoo	2	1
Nousiainen	2	1
Hyvinkää	2	1
Eurajoki	2	1
Kokemäki	2	1
Lahti	2	1
Laukaa	2	1
Jyväskylä	2	1
Loimaa	2	1
Luvia	2	1
Lohja	1	0
Järvenpää	1	0

LIITE 2 2(2)

Asuinkunta	kpl	%
Lempäälä	1	0
Koski TI	1	0
Kotka	1	0
Kouvola	1	0
Harjavalta	1	0
Hattula	1	0
Hollola	1	0
Huittinen	1	0
Hämeenlinna	1	0
Heinola	1	0
Inkoo	1	0
Kempele	1	0
Kerava	1	0
Orivesi	1	0
Rauma	1	0
Teuva	1	0
Sastamala	1	0
Somero	1	0
Uusikaupunki	1	0
Vehmaa	1	0
Yhteensä	266	100

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet ja matkan pääkohteet

Muita kohteita	kpl
Kasnäs kylpylä	18
Rosalan viikinkikeskus	11
Rosala	10
Högsåra	8
Bengtškär	5
Taalintehdas	4
Nauvo	3
Ravintola	3
Mökki	3
Sagalund	3
Luontopolku	2
Ruukinmuseo	2
Merellinen luonto, meren läheisyys	2
Kasnäsin ravintola	2
Jurmo	2
Kemiö	2
Kasnäs	2
Helsingholm	2
Luonto	2
Utö	2
Söderlångvik	2
Kemiö	2
Yksittäismainintoja: Kyrkskär, kesämarkkinat, Aspö, Meri-Teijo, Kökar, Aina-Laiva, Korppoo, Helsingfors, Fotisgolf, purjehdus Saaristomerellä, ranta, satamat, ei tiedä vielä, Ruusula, konferenssitila hotellissa, sukulaisvierailu, ulkosaariston saaret, useita, Sandö, Faces, Gullkrona, kauppa	yht. 23
Yhteensä	116

LIITE 3 2(2).

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
Saaristo	6
Kasnäs Kylpylä	5
Högsåra	4
Kesämökki	3
Taalintehdas	3
Uusikaupunki	3
Veneily	3
Örö	2
Rosala	2
Bengtškär	2
Dragsfjärd	2
Ei ole	1
Genböle	1
Holman saari	1
Hotel Kasnäs	1
Baltic jazz	1
Kasnäs	1
Kasnäs konferens	1
Kaupassa käynti	1
Lomailu	1
Lounaisrannikko	1
Lägerskola	1
Mökkeily, Bengtškär	1
Bärösund, Kasnäs, Uki	1
Diabetesträff	1
Rosala, mökki	1
Seilin saari	1
Sukujuuret	1
Työskentely kylpylähotellissa	1
Utö	1
Yhteensä	54

Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisinä mieleen jääneet asiat

Vierailusta päällimmäisinä mieleen jääneet asiat, n = 234	Lkm
Merikotka	25
Näyttely	16
AV-esitys	15
Ystävällinen henkilökunta, hyvä palvelu	14
Vaihtuva näyttely, upeat luontokuvat	13
Akvaario, kalat	13
Linnut	13
Hyvät, mielenkiintoiset, asiantuntevat opastukset	12
Luontopolku	12
Vedenalainen maailma	11
Siisteys	11
"Aina oppii jotain uutta"	10
Meri, Itämeri, Itämeren tilanne	9
Hyvä, selkeä toteutus	8
Mukava elämys, "ihan kiva"	8
Erittäin hyvä, "suosittelen"	7
Kaunis luonto	7
Kokonaisuus	6
Miellyttävä, luonnonmukainen tunnelma, luonnonläheisyys	6
Rakennus, hienot tilat	6
Rauhallisuus	6
Monipuolisuus	6
Delfiini saaristomerellä	5
Kivilajit, geologia, kalliot	5
Eläimet	5
Mielenkiintoisuus	5
Kiva sijainti, meren läheisyys	3
Ilma, auringon paiste	3
Sinisimpukka	3
Meduusapeili näyttelyssä	3
Mytilus	3
Hylt	3
Hylje	2
Kaunis paikka	2
Yksittäismainintoja: Tämä asiakastutkimus, "Kävin kesken vierailun kylpylässä hieronnassa", puuttuva hissi, ilmaisuus, luontopolulla nähty käärme, lapsenlapselle annettu "käyntilahja", ankkuri pihalla, luonnonsuojelu, lossi, lämpö, planktonit, "olen yleisesti kiinnostunut luonnosta ja siellä liikkumisesta", hauska tehty kasvio, kivat isot kortit, kirjat	
Yhteensä	291

LIITE 4. 2(2)

Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat, n = 212	Lkm
Merikotka, uusi merikotkanäyttely	53
Linnut, lintuluoto	36
Vaihtuva näyttely, valokuvat, maalaukset	25
Vedenalainen maailma	21
Kalat, akvaario	13
Vedenalaiset äänet	8
Hylt	8
Delfiinivalokuvat	7
Itämeri, Itämeren kehitysvaiheet	6
Täytetyt eläimet	5
Meren tila, Saaristomeren haavoittuvuus	5
Harmaahylje	4
AV-esitykset	4
Kampela	4
Seppo Lammin merikotkanäyttely	3
Monipuolisuus	3
Luontopolku	3
Meduusapeili vedenalaisessa maailmassa	2
Linnunmunat	2
Kiehtovat tarinat	2
Ihmisten epäsiisteys, ihmisten aikaansaamat haitat	2
Näyttely	2
Hyvä, "OK!"	2
<p>Yksittäisiä mainintoja: "Ne jutut mitä on löytynyt merestä", Mytilus (lasten leikkisukellusvene näyttelyssä, kirj. huom.), luontokeskus, kiinnostavat aiheet, vähän repsahtanut, upokassukajalkainen, hyvä palvelu, torni, väljyys, paljonkin, jääkausi, "yleissivistävä, voi kertoa lapsille asioita", vedenalaiset kuvat (myytävänä olevia julisteita, kirj. huom.), norppavalokuvat, kivet, akvaarion pimeys (lamppu ei toiminut), satuosion epäkunto (DVD ei toiminut), mielenkiintoinen opastus, hieno ja selkeä esillepano, "voisi välillä vaihtaa pysyvää näyttelyä"</p>	
Yhteensä	240

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute, n = 36
Ei määritelty	kehu	Kiitos mukavasta kokemuksesta!
Ei määritelty	kehu	Vietin oman TYHY-päivän työkaverini kanssa Sinisimpukan luontokeskuksessa. Käyntikerta oli ensimmäinen ja elämyksellinen. Haluaisin kiittää ystävällisestä ja asiantuntevasta palvelusta! Tämän TEHY-päivän tulen muistamaan yhtenä parhaimmista. Vielä kerran iso kiitos.
Ei määritelty	kehu	Caravan alue meren tuntumaan
Ei määritelty	kehu	Kiitos Sadulle! Kiitos hyvästä palvelusta!
Lvk- Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	OPASTEKYLTIT TIEN VIERESSÄ POIS PUSKIEN KESKELTÄ!
Lvk- Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	Englannin kielinen opastus luontopolulle antaisi ulkomaalaisille enemmän tietoa Suomen luonnosta
Lvk- Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	kehittämisehdotus	Englanninkielinen opastus geologiselle luontopolulle
Lvk- Retkeily -Maasto-opasteet ja viitat	valitus	Opastus satamasta luontokeskukseen voisi olla parempi, jotta useampi löytäisi sinne tiensä!
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehu	Retkemme oli kaikin puolin onnistunut: oppaat olivat asiansa tuntevia. Kasnäsin paviljongin palvelu oli myös kiitettävää. Lapsille ja aikuisille tuotiin annokset pöytään.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	muu	Lustossa ja Inarissa ei käyty, koska olivat maksullisia
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Sinisimpukan ulkoseinän kivimallit voisi merkitä selkeämmin ja lisätä valaistusta
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Kaloista esim. eri siikalajit ja vaellussiian vaellusreitit
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Alueen erityispiirteet
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Yleistiedot Suomen (ja rannikon) simpukoista ja kotiloista
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Epäselvää, mitkä olivat pysyviä ja mitkä vaihtuvia näyttelyitä. Voisi informoida paremmin.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Numeroinnit voisivat olla selvempiä kuvasarjoissa ym.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	valitus	Pimeää! Elävämmin esille
Lvk- Aspa -Näyttelyt	valitus	Kaipasin lisää elämyksellisyyttä näyttelyyn
Lvk- Aspa -Näyttelyt	tiedustelu	Mistä Sinisimpukka on saanut nimensä? Onko alueella ollut runsaita sinisimpukkaesiintymiä?
Lvk- Aspa -Näyttelyt	tiedustelu	Mikä oli vaihtuvaa ja mikä pysyvää näyttelyä?
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Hieno paikka! Joka kesä käydään lasten kanssa lomapurjehduksella.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Saariston luonto esillä totuudenmukaisena ja runsaana. Kiitos!
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Paikkana mukava käydä
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Kiitos, oli kiva käynti. Lapsille tärkeä ja opettava.
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	Mera information om lokala sevårdheter (karta), lokala traditionar och hantverk
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehu	Kalakuvakortti sopii hyvin merikortin väliin
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehu	Paljon hyviä esitteitä
Lvk-Viestintä ja markkinointi	tiedustelu	Voitte lähettää esitteen päiväkotiin: Littoisten päiväkoti. Meidän eskarilaiset voisivat tulla tänne. Johtaja Pika Pyy, Kaarina
Muu	kehittämisehdotus	Hoitopöytä esim. inva-WC:n yhteydessä olisi todella tarpeen pienten lasten kanssa vieraillessa.
Muu	valitus	Korjatkaa katolla oleva tuulimittari, se on ollut jo vuosia rikki.
Muu	valitus	Språket i denna enkät kunde ha varit bättre!
Muu	kehu	Puhdas ilma on ylellisyys, josta vain harva maailmassa saa nauttia. Täällä sitä on.
Muu	kehu	Kiva oli käydä
Muu	kehu	Onnea ja menestystä
Muu	kehu	Kiitos!
Muu	kehu	Tutustumisen arvoinen paikka

Suomenkielinen kyselylomake

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika



METSÄHALLITUS



Sinisimpukan luontokeskus

Asiakastutkimus 2008

Täyttöohjeet:

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

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

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Sinisimpukan luontokeskus

Asiakastutkimus 2008

1. Milloin saavuit Sinisimpukan luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontokeskuksessa tällä käynnilläsi?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Saaristomeren kansallispuisto
2 Bengtskärin majakka
3 Geologinen luontopolku
4 Viikinkikeskus Rodeborg
5 Hotel Kasnäs, Kylpylä
6 Örö
7 Kasnäsin vaelluspolku
99 Muualla, missä? _____

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

- 1 henkilöauto
2 henkilöauto ja asuntovaunu, matkailuauto
3 linja-auto
4 tilausbussi (ryhmämatka)
12 yhteysalus
20 purjevene
19 moottorivene
11 kanootti, kajakki tai soutuvene
8 polkupyörä
7 moottoripyörä
99 muu, mikä? _____

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

5. Minkälainen on seurueesi?

yksin → siirry kysymykseen 7

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna)

joista alle 15-vuotiaita _____ henkilöä

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Sinisimpukan luontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

Luontokeskuksen läheisyydessä (n. 20 km säteellä)

Muualla Suomessa

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
1 tiedonsaanti palveluista etukäteen							
2 perille löytäminen							
3 ulkoalueiden toimivuus ja siisteys							
4 henkilökunnan asiakaspalvelu							
5 sisätilojen toimivuus ja siisteys							
6 näyttely							
7 tiedon saanti minulle tärkeistä asioista							
8 myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini							
9 ennako-odotuksieni täyttäminen							
10 elämysten tarjoaminen							
11 ryhmäopastus							
12 kahvila tai ravintola							
99 muu							

9. Mitä mieltä olet käyttämäsi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Sinisimpukan 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 = keskimääräinen, 2 = melko huono, 1 = erittäin huono

		käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					en ole käyttänyt		
		erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono	
1	tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
2	tiedonsaanti retkeilystä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
3	tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
5	tiedonsaanti vesillä liikkumisesta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
7	lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
17	tiedonsaanti majoituspalveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
97	vaihtuvien näyttelyiden kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
98	pysyvän näyttelyn kiinnostavuus		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
10	luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
8	henkilökohtainen asiakaspalvelu		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
9	ryhmäopastukset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
13	AV-esitykset		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
11	yleisötietokone		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
14	lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
20	luontokeskuksen käsikirjasto		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
15	erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva -WC)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
16	WC ja yleinen siisteys		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
19	ravintola- ja kahvilapalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
92	matkailuneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>
99	jokin muu, mikä?		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>

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

		erittäin todennäköisesti					erittäin epätodennäköisesti				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	retkeily-, saaristo- ja luontoaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	tutkimusjulkaisut, selvitykset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	luontokuvateokset, kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	luonto-, saaristo- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t, videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	kansallispuisto ym. luontojulisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (colleget, T-paidat, lippikset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hi-hamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	luonto-opastukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	lasten kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	korut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	luonnontarvikkeista valmistetut elintarvikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	jokin muu, mikä/mitkä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Saaristomerren kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa?

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

Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

- | | | |
|--|---|--|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 70 <input type="checkbox"/> purjehdus |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 67 <input type="checkbox"/> moottoriveneily |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 64 <input type="checkbox"/> melonta |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen | 66 <input type="checkbox"/> soutu |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus | 61 <input type="checkbox"/> sukellus |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 16 <input type="checkbox"/> partioretki | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 223 <input type="checkbox"/> kylpyläpalvelut |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 99 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leiriytyminen | |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Sinisimpukan luontokeskuksessa ennen tätä käyntiä?

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Sinisimpukan luontokeskus tällä matkalla...

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

14. Mistä sait tietoa Sinisimpukan luontokeskuksesta?

(voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

15a. Mitä luontokeskuksessa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?

15b. Mitä luontokeskuksen näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuinkuntasi?

[_ _ _ _ _] _____

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

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

20. Muut Metsähallituksen palvelupisteet

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

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 177 Sarvanne, H., Tanskanen, A. & Yrjölä, R. 2008: Linnansaaren kansallispuiston linnustaselvitys vuonna 2005. 47 s.
- No 178 Boström, M. & Ekeboom, J. 2008: Undervattensinventeringar på Jungfruskär 2005. 33 s.
- No 179 Hilska, S. 2008: Laidunnuksen vaikutus kasvillisuuteen Espoon Laajalahdella. 56 s.
- No 180 Koskela, K. (toim.) 2009: Ennallistaminen, luonnonhoito ja seuranta Vattajan Dyyni Life-hankkeessa 2005–2009. 218 s.
- No 181 Koskela, K. & Sievänen, M. (eds) 2009: Restoration, environmental management and monitoring in the Vattaja Dyne Life project 2005–2009. 39 s.
- No 182 Junninen, K. 2009: Kalkkikäävän (*Antrodia crassa*) suojeluseritys. 51 s.
- No 183 Yliniva, M. & Keskinen, E. 2009: Perämeren kansallispuiston pohjaeläimet. 46 s.
- No 184 Leinonen, K. & Mutenia, A. 2009: Lokan ja Porttipahdan tekojärvien kalakantojen tila. 32 s.

Sarja B

- No 108 Puolakka, E. 2008: Inarin retkeilyalueen kävijätutkimus 2006–2007. 64 s.
- No 109 Puolakka, E. 2008: Inarin retkeilyalueen yritystutkimus 2006–2007. 55 s.
- No 110 Puolakka, E. 2008: Siidan asiakastutkimus 2007–2008. 54 s.
- No 111 Seppänen, S. 2008: Hossan retkeilyalueen kävijätutkimus 2007. 73 s.
- No 112 Huhtala, O. 2008: Hautajärven luontotalon asiakastutkimus 2007. 40 s.
- No 113 Aaltonen, A. & Mäki, S. 2009: Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus 2008. 64 s.
- No 114 Mäki, S. 2009: Saaristomeren kansallispuiston yritystutkimus 2008. 51 s.
- No 115 Metsähallitus 2009: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2008. 48 s.
- No 116 Kajala, L. (toim.) 2009: Kävijäseuranta luontoalueilla – Pohjoismaiden ja Baltian maiden kokemuksiin perustuva opas. 144 s.
- No 117 Raatikainen, K. (toim.) 2009: Perinnebiotooppien seurantaohje. 109 s.
- No 118 Hyvärinen, E. & Aapala, K. (toim.) 2009: Metsien ja soiden ennallistamisen sekä harjumetsien paahdeympäristöjen hoidon seurantaohje. 114 s.
- No 119 Moilanen, E. & Luhta, P.-L. 2009: Iijärven ja Iinjärven välisen alueen kunnostettujen jokien kalataloudellinen seuranta. Yhteenvetoraportti vuosilta 1987–2006. 60 s.
- No 120 Vainio, O. 2009: Napapiirin retkeilyalueen kävijätutkimus 2007. 55 s.

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-747-6 (pdf)

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:

www.metsa.fi/julkaisut