

Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimus 2006–2007



Anne Huhta
hame@metsa.fi
0205 64 4630

Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Kaiken karvaisia eläimiä Hämeen luontokeskuksen sisäpihalla.
Kuva: Anne Huhta

2. korj. painos 2009



© Metsähallitus 2008

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-668-4 (pdf)

Anne Huhta

**Hämeen luontokeskuksen
asiakastutkimus
2006–2007**



METSÄHALLITUS

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	4.3.2009
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	2864/52/2008
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA	kansallispuisto, Natura 2000 -alue		
ALUEEN NIMI	Liesjärven kansallispuisto, Torrnsuon kansallispuisto		
NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI	Liesjärvi FI0344001, Torrnsuo FI0344002		
ALUEYKSIKKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Anne Huhta		
JULKAISUN NIMI	Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimus 2006–2007		
TIIVISTELMÄ	<p>Tammelassa, Hämeen järviylängöllä sijaitseva Hämeen luontokeskus toimii Torrnsuon, Liesjärven ja Päijänteen kansallispuistojen, Evon retkeilyalueen, Aulangon ja Komion luonnonsuojelualueiden sekä lähikuntien retkeilyreittien neuvontapisteinä. Luontokeskus on avattu yleisölle maaliskuussa 2000.</p> <p>Tutkimuksen aineisto kerättiin vuosina 2006–2007 Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Satunnaisotannalla toteutettuun tutkimukseen saatiin vastauksia 315 kpl, joista 66 % oli naisilta ja 34 % miehiltä. Vastaajista peräti 52 % oli ensimmäistä kertaa luontokeskuksessa. Keski-ikä oli 47 vuotta. Yleisimmin paikalle saavuttiin 2–5 hengen ryhmissä, perheen, muiden sukulaisten tai ystävien seurassa. Luontokeskus oli yli puolella vastanneista yksi matkan suunnitelluista kohteista. Tärkeimpänä harrastuksena mainittiin kävely, luonnon tarkkailu ja retkeily.</p> <p>36 %:lle vastaajista paikka oli entuudestaan tuttu, tai siitä oli kuultu ystäviltä ja tuttavilta. Myös Metsähallituksen verkkosivuilta oli etsitty tietoa etukäteen. Yllättävää oli, että vain 8 % oli kuullut paikasta eri viestimien välityksellä ja vain yksi henkilö alueen yrityksiltä. Tunnettavuutta pitää lisätä huomattavasti nykyisestä.</p> <p>Vierailusta oli päällimmäisenä jäänyt mieleen hyvä ja ystävällinen asiakaspalvelu, rauhallinen ilmapiiri sekä näyttely. Myös sisä- ja ulkotilojen siisteyden ja toimivuuteen oltiin tyytyväisiä. Parantamisen varaa on kalastuksesta, metsästyksestä sekä vesillä liikkumisesta tiedottamisessa. Kaiken kaikkiaan luontokeskuksen ja sen palveluihin oltiin tyytyväisiä.</p> <p>Luontokeskuksessa on tehty aiemmin yksi asiakastutkimus, vuonna 2001. Myös se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä, joten näiden kahden tutkimuksen tulokset ovat keskenään vertailukelpoisia, ja samoin tuloksia voi verrata Metsähallituksen luontopalvelujen muihin vastaaviin asiakastutkimuksiin. Tutkimuksen tuloksia hyödynnetään luontokeskuksen toiminnan kehittämisessä ja markkinoinnin suunnittelussa.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Hämeen luontokeskus, Hämeen järviylänkö		
MUUT TIEDOT	2. korj. painos		
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 100		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-668-4
SIVUMÄÄRÄ	52 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	4.3.2009
UPPDRAKSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	2864/52/2008
TYP AV SKYDDSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM	nationalpark, Natura 2000 -område		
OMRÅDETS NAMN	Liesjärvi nationalpark, Torronsuo nationalpark		
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD	Liesjärvi FI0344001, Torronsuo FI0344002		
REGIONENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Anne Huhta		
PUBLIKATION	Kundundersökning vid Tavastlands naturum 2006–2007		
SAMAMNDRAG	<p>Tavastlands naturum i Tammela på Tavastlands sjöplatå fungerar som informationsställe för Torrnsuo, Liesjärvi och Päijänne nationalparker samt Evo strövområde, Aulanko naturreservat, Komio naturreservat och närkommunernas friluftsleder. Naturumet öppnades för allmänheten i mars 2000.</p> <p>Undersökningsmaterialet insamlades åren 2006–2007 med Forststyrelsens standardmetoder. I undersökningen använde man sig av slumpmässigt urval och den gav 315 svar, av vilka 66 % var av kvinnor och 34 % av män. Av svararna besökte rentav 52 % naturumet för första gången. Genomsnittsåldern för svararna var 47 år. Kunderna kom till naturumet i allmänhet i sällskap på 2–5 personer, som bestod av familjemedlemmar, övriga släktingar eller vänner. Naturumet var för hälften av svararna ett av alla planerade mål under resan. De viktigaste aktiviteterna var promenad, naturobservation och friluftsliv.</p> <p>För 36 % av svararna var stället bekant från förut, eller så hade de hört om det av vänner och bekanta. Kunderna hade också på förhand sökt information på Forststyrelsens webbsidor. Det faktum var överraskande att endast 8 % av svararna hade hört om stället via medierna och endast en person via något av företagen på området. Vi måste se till att naturumet blir betydligt mer allmänt känt.</p> <p>I kundernas minne av besöket hade fastnat först och främst den vänliga kundtjänsten, den lugna stämningen och utställningen. Svararna var också nöjda med att området var snyggt och rent såväl inomhus som utomhus. Kunderna önskade att tillgången till information om fiske, jakt och båtliv skulle vara bättre ordnad. På det hela taget var svararna nöjda med naturumet och dess tjänster.</p> <p>Det har tidigare, år 2001, gjorts en kundundersökning i Tavastlands naturum. Även vid den användes Forststyrelsens standardmetoder, så resultaten av de här två undersökningarna är jämförbara. Likaså kan resultaten jämföras med motsvarande kundundersökningar som Forststyrelsens naturtjänster gjort. Undersökningsresultaten utnyttjas vid utvecklingen av naturumets verksamhet och planeringen av marknadsföringen.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Tavastlands naturum, Tavastlands sjöplatå		
ANDRA UPPGIFTER	2. korrigerade upplaga		
SERIENS NAMN OCH NUM- MER	Metsähallituksen luonnonsojelujulkaisuja. Sarja B 100		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-668-4
SIDANTAL	52 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	11
3.1 Asiakasrakenne.....	11
3.1.1 Perustiedot	11
3.1.2 Seuruetiedot	13
3.2 Käynti luontokeskuksessa	14
3.2.1 Kohteen tärkeys	14
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	14
3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen	17
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	18
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	19
3.2.6 Tietolähde	21
3.3 Asiakastyytyväisyys	22
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontokeskuksesta ja sen palveluista	22
3.3.2 Onnistuminen.....	24
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	25
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	27
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa	27
3.4.2 Ostohalukkuus	28
3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	29
3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus	31
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	31
4 TULOSTEN TARKASTELO JA YHTEENVETO	32
4.1 Yhteenveto.....	32
4.2 Vertailu vuoden 2001 asiakastutkimukseen	34
KIITOKSET	35
LÄHTEET	36
LIITTEET	
LIITE 1 Aineiston keruaikataulu.....	37
LIITE 2 Vastanneiden asuinkunnat	39
LIITE 3 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet	41
LIITE 4 Vastaajien ilmoittamat matkan pääkohteet.....	42
LIITE 5 Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	45
LIITE 6 Tieto muista Metsähallituksen palvelupisteistä	46
LIITE 7 Suomenkielinen kyselylomake	48

1 Johdanto

Hämeen luontokeskus on Metsähallituksen isännöimä asiakaspalvelupiste, joka jakaa tietoa Hämeen maakunnan kansallispuistoista sekä retkeily- ja luonnonsuojelualueista. Lisäksi toimintaan kuuluu Hämeen järviylängön retkeilyreiteistä sekä lähikuntien matkailusta kertominen. Hämeen luontokeskus on perustettu yhteistyössä Metsähallituksen, Hämeen Liiton ja kuuden lähikunnan (Tammela, Forssa, Jokioinen, Ypäjä, Loppi, Humppila) kanssa.

Asiakastutkimus on tehty luontokeskuksen aukioloaikoina vuosina 2006–2007. Tutkimuksella halutaan saada tietoa asiakkaiden mielipiteistä, jotta luontokeskuksen toimintaa pystytään kehittämään yhä asiakaslähtöisemmin. Tärkeää on myös kartoittaa, mistä suunnasta kävijät tulevat luontokeskukselle, jotta markkinointia pystytään tulevaisuudessa kohdentamaan paremmin.

Edellinen asiakastutkimus on tehty vuonna 2001 (Saloniemi & Salonen 2002). Aineisto siihen kerättiin luontokeskuksen toisena toimintavuotena. Asiakastutkimus pyritään toteuttamaan viiden vuoden välein. Näin pystytään seuraamaan asiakkaitten toiveita ja saadaan apua toiminnan kehittämisen suunnitteluun.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Hämeen luontokeskus sijaitsee Hämeen järviylängöllä, Tammelan kunnan Letkun kylässä, Torronsuon ja Liesjärven kansallispuistojen välissä (kuva 1). Liesjärven kansallispuiston pohjoisreunaan on keskukselta matkaa polkuja pitkin noin 5 km ja Torronsuon kansallispuiston itäreunaan samoin noin 5 km. Luontokeskus on Hämeen Härkätien varrella. Forssan kaupunkiin on 17 km ja Suomen suurimmat kaupungit Helsinki, Tampere ja Turku sijaitsevat kaikki noin 100 km:n päässä.



Kuva 1. Hämeen luontokeskus sijaitsee Torronsuon ja Liesjärven kansallispuistojen välissä, Hämeen Härkätien varrella. © Metsähallitus 2009, © Karttakeskus, Lupa L 5293.

Luontokeskus on rakennettu Ruostejärven rannalle. Ruostejärven virkistysalueella on upea luonnonhiekkaranta sekä eripituisia luontopolkuja, joiden varrella voi levähtää ja evästellä laavuilla. Hämeen luontokeskus on avattu yleisölle maaliskuussa 2000. Kahdeksan toimintavuoden aikana on käyntimäärä ollut yhteensä 165 000. Vuonna 2006 käyntejä oli 17 846 ja vuonna 2007 jo 19 422 (taulukko 1).

Luontokeskuksessa on pysyvä näyttely ”Kurjen huuto”, joka kertoo Torronsuon kansallispuistosta. Lisäksi vaihtuvien näyttelyiden tilassa ja auditoriossa on vuosittain noin 16 eri näyttelyä. Erilaisia tapahtumia järjestetään vuosittain noin 15 ja ryhmille annetaan opastusta. Pääkohderyhmäksi on valittu lapset. Päiväkotij- ja alakouluikäisille on tehty opastusohjelmia, joita on markkinoitu suunnitelmallisesti vuosina 2006–2007. Luontokeskuksen yhteydessä on kahvila Lounashelmi, jota ylläpitää yksityisyrittäjä (taulukko 1).

Luontokeskus on myös retkeilijöiden asiakaspalvelupiste. Kurjen huuto -näyttelyyn voi varata opastuksen ja kahvilasta saa tilata esimerkiksi lounasta. Vaihtuvien näyttelyiden tila ja auditorio antavat paikallisille taiteilijoille mahdollisuuden tuoda taidettaan esille. Luontokeskuksessa on vietetty myös syntymäpäivä- ja hääjuhlia. Juhlia on pidetty sekä kahvion aukioloaikoina, jolloin paikka on kaikille avoinna, että luontokeskuksen ollessa kiinni.

Taulukko 1. Hämeen luontokeskusta kuvaavat tärkeimmät tiedot.

Hämeen luontokeskus	
Valmistumisajankohta	Avattu yleisölle maaliskuussa 2000
Sijainti	Tammelan kunta, Ruostejärven virkistysalue
Kansallispuistot ja muut alueet	<ul style="list-style-type: none"> – Torronsuon kansallispuisto, 3 000 ha – Liesjärven kansallispuisto, 2 200 ha – Päijänteen kansallispuisto, 1 400 ha – Evon retkeilyalue, 4 700 ha – Aulangon luonnonsuojelualue, 153 ha – Komion luonnonsuojelualue, 600 ha
Käyntimäärä	17 846 (2006); otantajaksolla (16.4.–12.11.2006) 16 163 19 422 (v. 2007); otantajaksolla (18.2.–11.11.2007) 18 427
Palvelut	<ul style="list-style-type: none"> – Asiakasneuvontaa Hämeen puistoalueen retkeilykohteista – Tietoa ympäristökuntien retkeilyreiteistä ja matkailukohteista – Kahvilaravintola Lounashelmi – Opastuksia ryhmille ja AV-esityksiä – Vaihtuvia näyttelyjä n. 16 / v ja tapahtumia n. 15 / v – Metsähallituksen palveluiden ja tuotteiden esittely ja myynti – Virkistysalueella uimaranta, luontopolkuja, polkuja ja laavuja
Käyttömuodot	Opastus, retkeily- ja virkistyskäyttö
Erityistä	<ul style="list-style-type: none"> – Vastaa Nuuksio-puhelimeen talvikaudella – Kahvilassa voi pitää juhlatilaisuuksia

2.2 Aineisto ja menetelmät

Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimusaineisto kerättiin 16.4.–12.11.2006 ja 18.2.–11.11.2007. Pitkä otanta johtuu siitä, että vuonna 2006 ei saatu tarpeeksi vastauksia, jotta tulokset olisivat olleet luotettavat ja vertailukelpoiset vuoden 2001 asiakastutkimuksen sekä muissa asiakaspalvelupisteissä tehtyjen asiakastutkimusten kanssa. Liitteessä 1 on aineiston keruuaikataulu vuodelta 2007. Vuosien 2006 ja 2007 aikataulut muistuttivat paljolti toisiaan, joten liitteenä on vain jälkimmäinen.

Tutkimus tehtiin satunnaisotannalla. Tutkimuspäivät arvottiin siten, että matalasesongin (helmikuuhuhtikuu ja syys-marraskuu) aikana oli kaksi otantapäivää ja korkeasesongin aikana (toukokuu) kolme otantapäivää viikossa. Aineistonkeruu toteutettiin joko aamupäivän (klo 10–14) tai iltapäivän (klo 14–18) aikana. Lomake annettiin 15 vuotta täyttäneille, suomenkielisille asiakkaille. Kyselylomaketta ei tehty ruotsiksi tai englanniksi, koska ulkomaalaisia kävijöitä on vuosittain vain 3 % kävijöistä. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvottiin kolme kirjapalkintoa. Taulukossa 2 näkyy havaintojen tavoite, jota ei saavutettu. Vastauksia saatiin yhteensä 315 kpl. Keruupäiviä oli suunnitelman mukaan 94 kpl vuonna 2006 ja 92 kpl vuonna 2007. Todellisuudessa keruupäiviä ei kertynyt ihan niin useita.

Taulukko 2. Otantakehikko.

Paikka	Kohderyhmä	Havaintoja (tavoite)	Keruupäiviä
Hämeen luontokeskus	Kaikki kävijät (> 15 v.)	400	92 (+ 94)

Aineisto edustaa melko hyvin luontokeskuksen aikuiskävijöitä, mutta markkinoinnin pääkohteena ovat olleet alakoulut ja päiväkodit. Vuonna 2006 käyneistä ryhmistä oli lapsiryhmiä 30 % ja vuonna 2007 niitä oli 48 %, joten ”varsinaisen” kohderyhmän mielipiteitä ei saatu tutkimuksessa esille. Ongelmaksi osoittautui saada lapsiryhmien valvojlta vastauksia, koska he eivät ehtineet vastata pitkään kyselyyn valvontavelvollisuuksiensa vuoksi.

Keruusuunnitelmat eivät toteutuneet suunnitelmien mukaan. Oli vaikea muistaa keruupäiviä, ja työntekijöitä oli liian vähän. Yksin asiakaspalvelupisteessä ollessaan asiakasneuvoja ei pysty jakamaan tutkimuslomaketta kaikille, jos paikalla on runsaasti väkeä. Lomaketta ei voi noin vain ojentaa asiakkaalle, vaan asia pitää selittää jokaiselle. Asiakaspalvelu on ruuhkaisena päivänä tärkeämpää kuin vastausten kerääminen. Toisaalta matalasesongin aikana kävijöitä ei välttämättä ollut luontokeskuksessa tutkimusaikana. Vaikeutena oli myös ihmisten vähäinen into täyttää rasakaaksi kokemaansa nelisivuista kyselyä (liite 7). Postitse palautettavaksi jaettiin noin 200 lomaketta. Niiden palautusprosentti oli 42,5 %.

Suurin osa lomakkeista oli täytetty hyvin, mutta muutama oli jätetty kesken. Myös osa kysymyksistä osoittautui hankaliksi ymmärtää. Vaikeaselkoinen oli esimerkiksi kysymys 4b: ”Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi?” (liite 7). Vajavaisesti oli vastattu myös ikää ja asuinpaikkaa koskeviin kysymyksiin. Ilmeisesti ihmiset kokivat ne liian henkilökohtaisiksi.

Keruupäiväkirjaan tallennettujen tietojen mukaan tutkimuksesta kieltäytyi 10 miestä ja 18 naista. Kieltäytyjiä oli kaikissa ikäryhmissä. Syyksi annettiin esimerkiksi kiire, lasten vahtiminen, ei halua osallistua, silmälasit jäivät kotiin jne. Tämän lisäksi oli paljon kieltäytyjiä, joita ei ole merkitty keruupäiväkirjaan. Päiväkirjaan tehtiin merkintöjä lähinnä vuonna 2007, koska ensimmäisenä keruuvuotena kaikki vastausten keruuseen osallistuneet eivät tienneet, että keruupäiväkirjaa olisi pitänyt täyttää säännöllisesti.

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

3 Tulokset

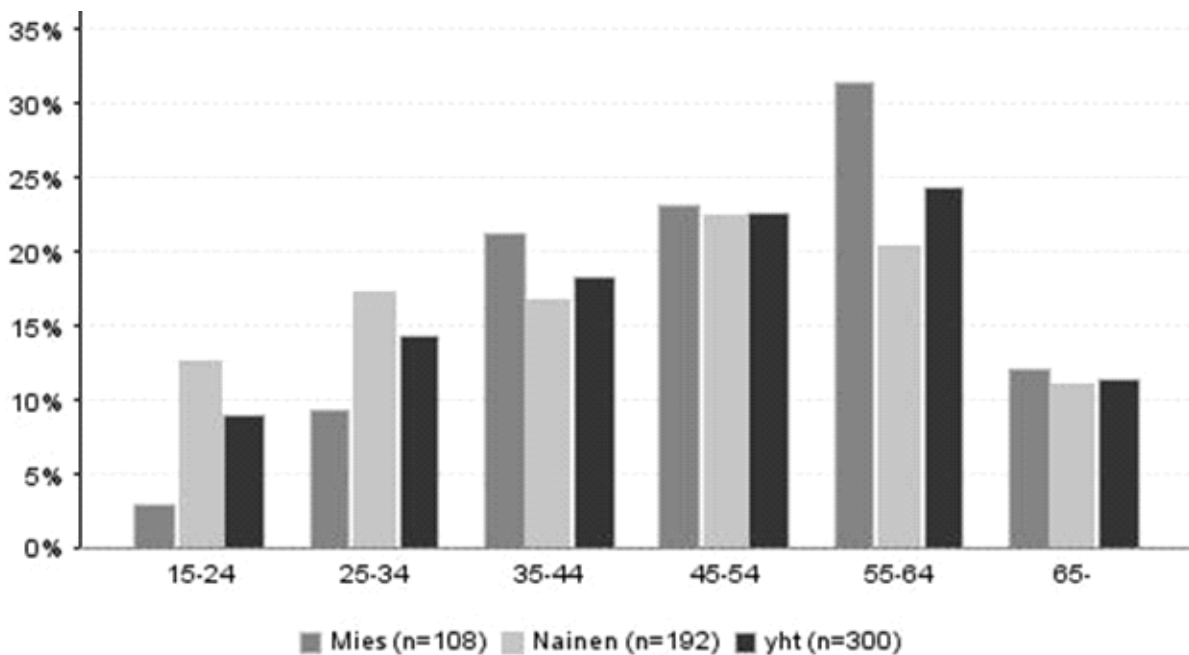
3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Asiakastutkimukseen vastanneista oli naisia 65 % ja miehiä 35 %. Naisten keski-ikä oli 45 vuotta ja miesten 51 vuotta (taulukko 3). Suurin kävijäryhmä (24 %) oli 55–64-vuotiaat, toiseksi eniten (23 %) tutkimukseen vastanneita oli ikäryhmässä 45–54 vuotta (kuva 2). Vastanneista 27 prosentilla oli opistotasoinen koulutus (taulukko 4) ja lähes yhtä monella (26 %) ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto. Reilu kolmasosa kävijöistä oli suorittanut ammattikoulun tai alemman yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Ammatillinen tutkinto puuttui 12 prosentilta kävijöistä.

Taulukko 3. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 300.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	51	45	47,38
län keskihajonta	13,74	15,41	15,03
Minimi-ikä	16	15	15
Maksimi-ikä	79	80	80
Moodi	60	23	38
Mediaani	51	46	48



Kuva 2. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	24	23	25	13	49	16
Opistotasoinen tutkinto	29	27	51	27	80	27
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	8	8	47	24	55	18
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	25	24	52	27	77	26
Ei ammatillista tutkintoa	20	19	17	9	37	12
Yhteensä	106	100	192	100	298	100

Vastaajista viidesosa (26 %) oli Tammelasta tai lähikunnista Forssasta, Somerolta, Lopelta, Jokioisilta, Hattulasta, Rengosta, Urjalasta, Karkkilasta tai Nummi-Pusulasta. Helsingistä vastaajia oli 13 %, Turusta 9 % ja Hämeenlinnasta 6 % (liite 2). Yksittäisiä kävijöitä oli eri puolilta Suomea, mutta lukumäärät painottuivat kuitenkin Etelä- ja Länsi-Suomen lääneihin (kuva 3). Kyselyyn vastanneista 5,4 % oli jättänyt vastaamatta asuinpaikkaa koskevaan kysymykseen. Kyselylomake jaettiin vain suomenkielisille.



© Metsähallitus 2008
© Maanmittauslaitos 1/MML/08

Kuva 3. Vastanneiden lukumäärät maakunnittain (n=298). © Metsähallitus 2009, © Maanmittauslaitos 1/MML/09.

3.1.2 Seuruetiedot

Yli puolet vastanneista (66 %), oli tullut 2–5 hengen seurueessa ja 5 % yksin. Kuuden tai useamman hengen seurueessa oli saapunut 29 % vastanneista (taulukko 5). Suurimpaan seurueeseen kuului 70 henkeä. Vastanneista 83 ilmoitti seurueessaan olevan alle 15-vuotiaita lapsia ja kymmenellä oli liikuntaesteisiä henkilöitä (taulukko 6).

Seurueet koostuivat enimmäkseen oman perheen jäsenistä tai muista sukulaisista. Hieman yli kymmenesosa oli tullut tutustumaan luontokeskukseen ystäviensä kanssa. Opiskelu- tai eläkeläisryhmän kanssa oli tullut 12 % vastaajista. Kerhon tai yhdistyksen mukana oli tullut 5 % ja loput 8 % työtovereiden, koululuokan tai jonkin muun ryhmän mukana (taulukko 7). Muuksi ryhmäksi oli mainittu firman sidosryhmä, kehitysvamma-asuntola, lapsenlapsi ja tyttöystävä.

Taulukko 5. Hämeen luontokeskuksessa 2006–2007 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	17	5
2–5 hengen seurue	204	66
6 tai useamman hengen seurue	89	29
Yhteensä	310	100

Taulukko 6. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	293	7,8	10,50	2	2	3	8	70
Alle 15-vuotiaita	83	2,4	2,53	1	1	2	3	21
Liikuntaesteisiä	10	1,5	0,85	1	1	1	2	3
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	144	1998,9	3,55	1991	1996	1999	2001	2007

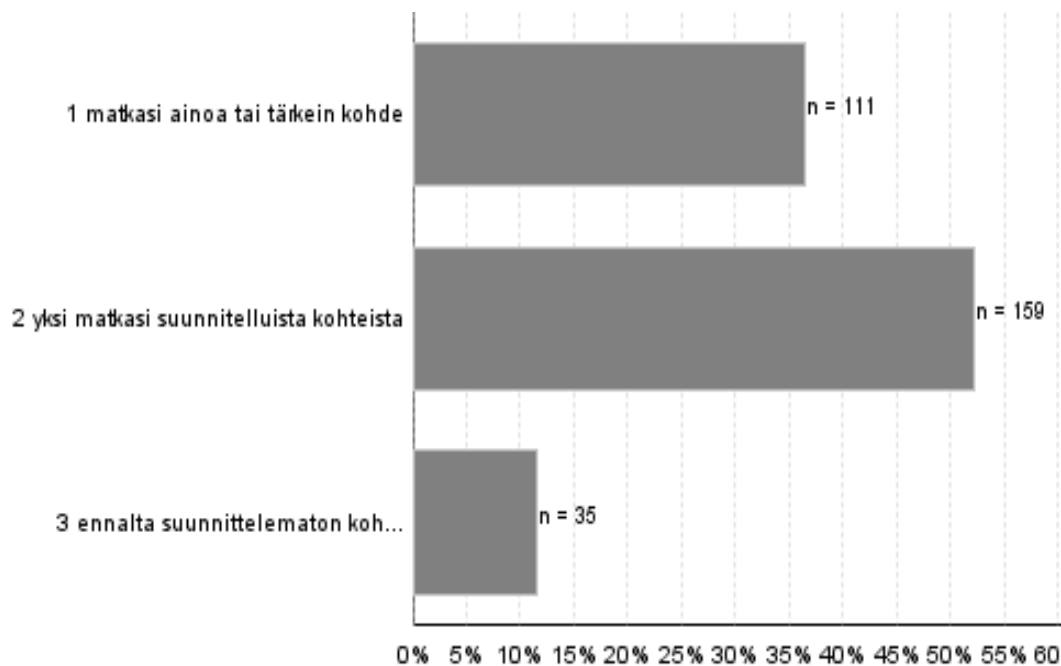
Taulukko 7. Seurueen koostumus.

Seurueen koostumus	kpl	%
Oman perheen jäsenistä	169	57
Muista sukulaisista	16	5
Ystävistä	31	11
Työtovereista	13	4
Koululuokasta	10	3
Opiskeluryhmästä	18	6
Eläkeläisryhmästä	18	6
Kerhosta, yhdistyksestä tms.	16	5
Jostakin muusta, mistä?	4	1
Yhteensä	295	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Hämeen luontokeskus oli vastanneista yli puolelle (52 %) yksi matkan suunnitelluista kohteista (kuva 4). Yli kolmannekselle (36 %) paikka oli matkan ainoa tai tärkein kohde. Ennalta suunnittelemta luontokeskukseen oli saapunut 11 %. Kohteen tärkeyttä ei ollut mainittu kymmenessä vastauslomakkeessa (3,2 %).

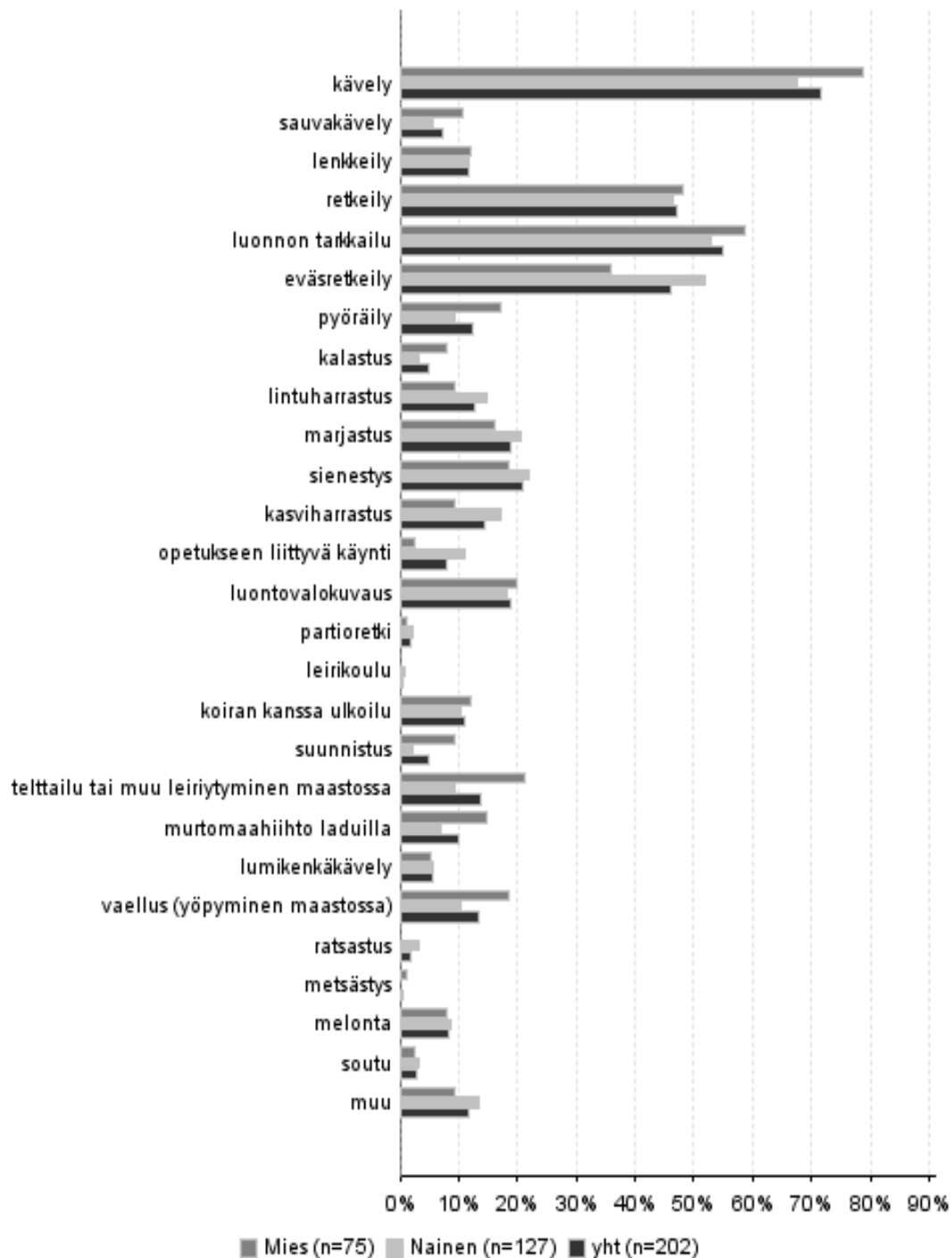


Kuva 4. Hämeen luontokeskuksen tärkeys matkan kohteena (n=305).

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut luontokeskus. Matkan muita kohteita olivat muun muassa Torrnsuon ja Liesjärven kansallispuistot, Korteniemen perinnetila, Eerikkilän urheiluopisto, Saaren kansanpuisto ja Hämeen Härkätien muut kohteet (liite 3). Matkan pääkohteiksi vastanneet mainitsivat kansallispuistot, Eerikkilän urheiluopiston, mökin ja lähellä sijaitsevia kaupunkeja (liite 3).

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Vastanneista 65 % oli käynyt tai aikoi käydä lähistön luontokohteissa luontokeskukseen tutustumisen lisäksi. Tärkeimmäksi harrastukseksi näillä käynneillä mainittiin kävely (72 % vastauksista), ja yli puolet (55 %) mainitsi luonnon tarkkailun. Retkeilyä harrasti 47 % ja eväsretkeilyä 46 % vastanneista. Seuraavaksi eniten harrastettiin sienestystä (21 %) sekä marjastusta ja luontovalokuvausta (molemmat 19 %) (kuva 5). Suosittuja olivat myös kasviharrastus, telttailu, lintuharrastus ja vaellus. Miesten suosikkiharrastuksiin kuuluivat vaellus, telttailu, pyöräily, suunnistus ja murtomaahiihto. Naiset puolestaan harrastivat enemmän esimerkiksi sienestystä, marjastusta ja ratsastusta. Myös opetukseen liittyvä käynti oli yleisempää naisilla kuin miehillä.

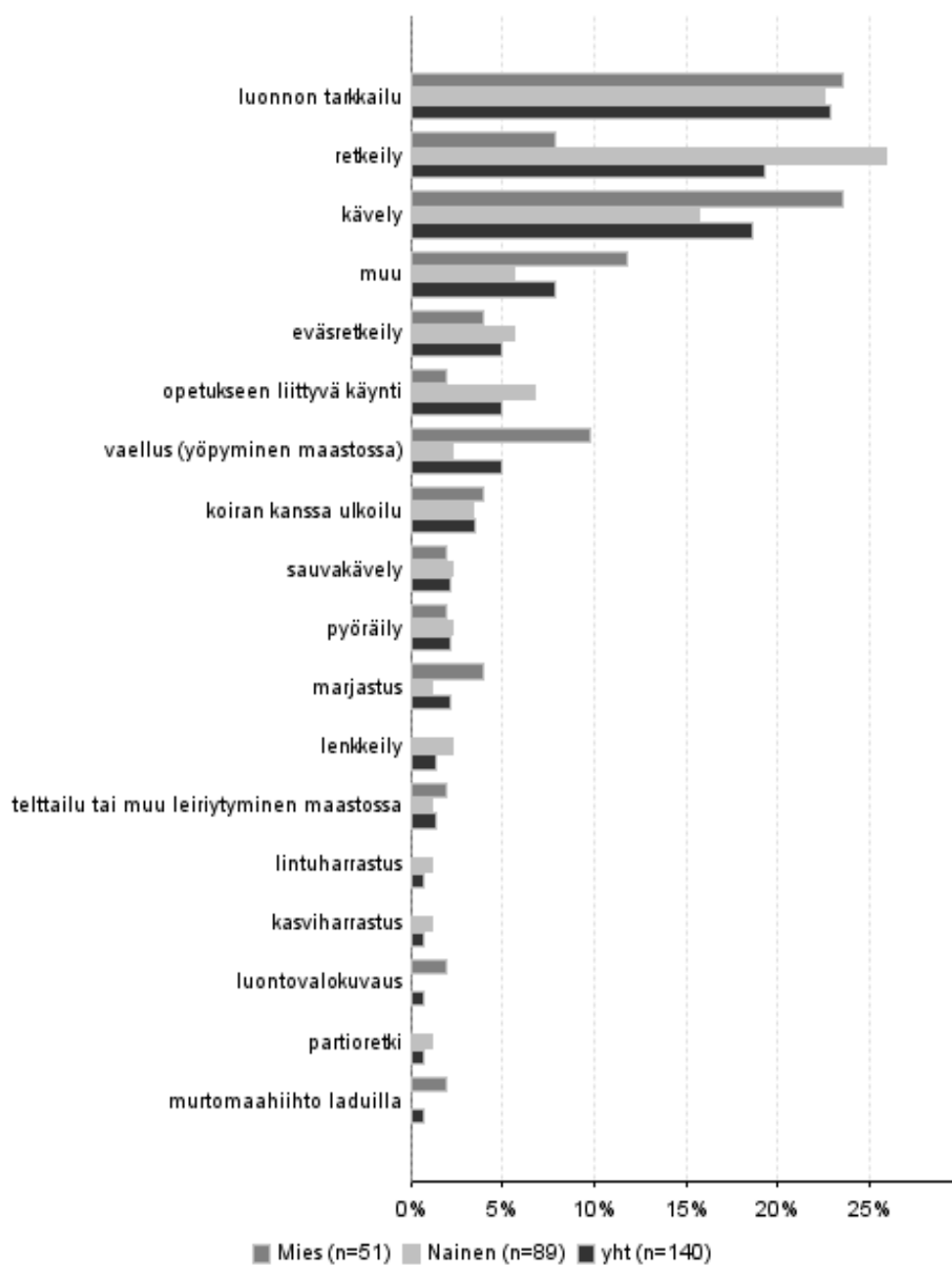


Kuva 5. Vastanneiden harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Hämeen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Kävijät harjoittavat yleisimmin käynnillään 1–3 eri aktiviteettiä (taulukko 8). Naisista lähes puolet ilmoitti harrastavansa 1–3 aktiviteettiä. Miehet puolestaan harrastivat käynnillään useimmiten 4–6 aktiviteettiä. Miehistä 24 % ilmoitti kaikkein tärkeimmäksi harrastukseen luonnon tarkkailun ja samoin 24 % kävelyn, kun taas naisista 26 % ilmoitti tärkeimmäksi harrastukseen retkeilyn ja 22 % luonnon tarkkailun (kuva 6). Muuksi aktiviteetiksi ilmoitettiin useimmiten uiminen, jonka selittää Ruostejärven uimarannan sijaitseminen luontokeskuksen vieressä. Myös ratsastus, patikoiminen ja tutustuminen alueen kohteisiin oli mainittu muina aktiviteetteina.

Taulukko 8. Harrastusten lukumäärä lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Hämeen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3 aktiiviteettia	30	40	60	47	90	45
4–6 aktiiviteettia	32	43	45	35	77	38
7–9 aktiiviteettia tai enemmän	8	11	14	11	22	11
10 aktiiviteettia tai enemmän	5	7	8	6	13	6
Yhteensä	75	100	127	100	202	100



Kuva 6. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Hämeen luontokeskuksessa käynnin yhteydessä.

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Luontokeskuksessa käynnin lisäksi vastaajista 33 % oli käynyt tai oli menossa tällä käynnillään Torronsuon kansallispuistoon, 25 % Liesjärven kansallispuistoon, 24 % Korteniemen perinnetilalle ja 28 % luontokeskuksen pihasta lähteville luontopoluille (taulukko 9). Korteniemen perinnetila sijaitsee Liesjärven kansallispuistossa, joten nämä vastaukset ovat päällekkäisiä. Suurin osa muista käyntikohteista on lähiseutujen matkailunähtävyyksiä (taulukko 10). Muutamassa vastauksessa näkyy, että luontokeskus on ollut yksi kohde pidemmällä matkoilla, jotka suuntautuivat Turkuun tai Korppoströmiin.

Taulukko 9. Vastanneiden vierailut lähistön kohteilla tällä käynnillään Hämeen luontokeskuksessa. Käynnillä oli mahdollista vierailla useammassa paikassa.

Käyntikohte	kpl	%
Muulla, missä?	57	21
Torrnsuon kansallispuisto	88	33
Liesjärven kansallispuisto	66	25
Korteniemen perinnetila	65	24
Ilvesreitistö (Hämeen järviylängön retkeilyreitit)	12	4
Hämeen luontokeskuksen luontopolut	74	28
Eerikkilän urheiluopisto	37	14
Saaren kansanpuisto	51	19
Vastanneita yhteensä	267	

Taulukko 10. Käyntien alueellinen jakautuminen, muut kohteet (n=57).

Käyntikohte muu	kpl
Hiidenlinna, Somero	8
Kylämäen hevostila, Marttila	8
Ruostejärven uimaranta	5
Elonkierto, Jokioinen	3
Mökillä	3
Kala Apaja	2
Portaan kyläraitilla	2
Mustiala	2
Räyskälä ilmailukeskus	2
Karkkilan Ruukkimuseo	2
Uimaranta	2
Tammela	2
Ypäjän hevosopisto	2
Paratiisioskio	1
Sarka, Jaakolan patsaspuisto	1
Karkkilassa kotimatalla torilla ja kaupassa	1
Kaukjärvellä	1
Kaukolan näkötorni	1
Keppanakellari	1
Korppoström	1
Kouvola	1
Kurjenrahka	1
Aulanko	1
Letkun Puodissa	1
Määrilammilla	1
Puupihlaja, Tapola	1
Pyöräilin Forssasta vain tänne.	1
Ruostejärven saunalle (Finlaysonin sauna)	1
Somero, Kökkön kievari	1

Tammelan kirkko, Torron kappeli	1
Turku	1
Vanhakoski, Loppi	1
Ei muualla (Hämeen luontokeskus)	3
Vastauksia yhteensä	65

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Vastanneista yli puolet (52 %) oli ensimmäistä kertaa Hämeen luontokeskuksessa. Miehistä paikalla oli käynyt aiemmin 52 % ja naisista 46 % (taulukko 11).

Aikaisempia käyntikertoja oli viimeisen kahden vuoden aikana keskimäärin 5 kpl, mikä kertoo siitä, että luontokeskuksen tultua tutuksi siellä tulee käytyä useammin. Aiempien käyntikertojen määrä vaihteli 0–30 kertaan (taulukko 12). Osa vastanneista totesi käyneensä luontokeskuksessa sen avajaisten aikoihin tai reilut kaksi vuotta aiemmin. Käynnin kesto oli keskimäärin puolitoista tuntia vaihdellen kymmenestä minuutista aina kahdeksaan tuntiin saakka (taulukko 13).

Taulukko 11. Vastanneiden käynnin toistuvuus Hämeen luontokeskuksessa.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensi kertaa alueella	52	48	107	54	159	52
Käynyt aikaisemmin	56	52	92	46	148	48
Yhteensä	108		199		307	

Taulukko 12. Vastanneiden aikaisempien käyntikertojen määrä Hämeen luontokeskuksessa.

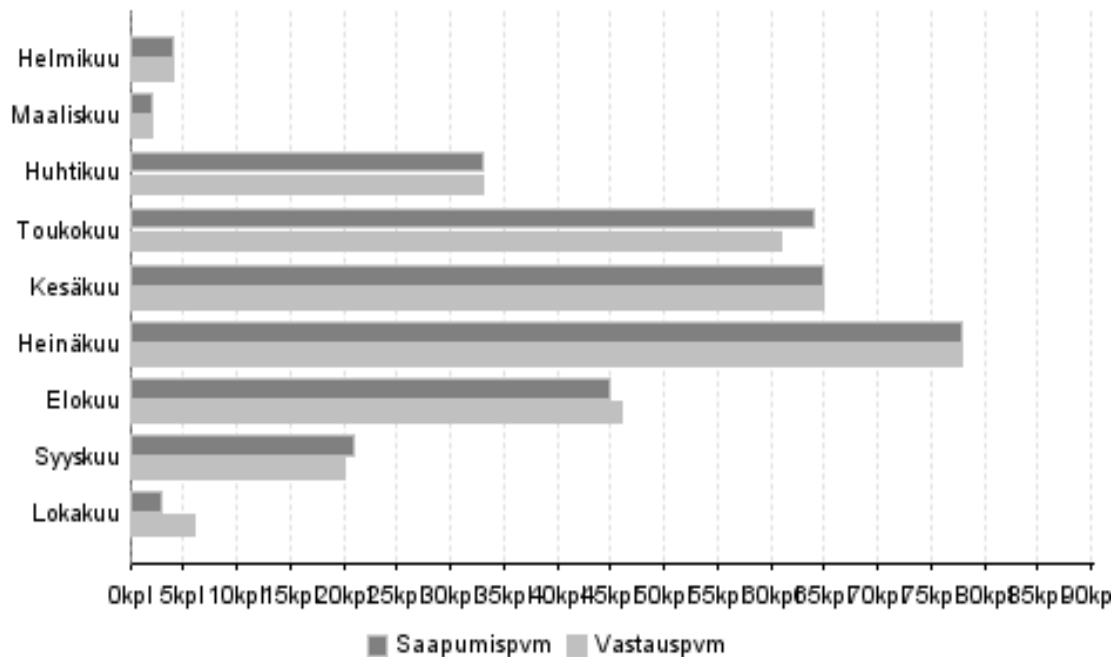
Aikaisemmat käyntikerrat	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit viimeisen 2 vuoden aikana	148	4,8	5,93	0	2	3	5	30

Taulukko 13. Vastanneiden käynnin kesto Hämeen luontokeskuksessa, minuutteja.

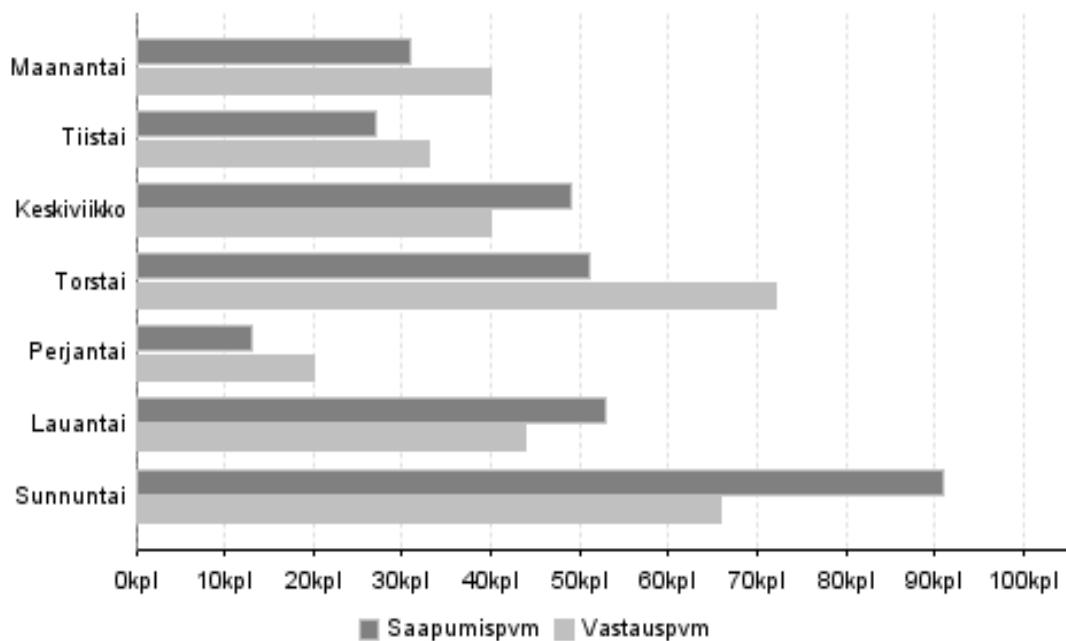
Oleskeluaika kohteessa	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
	315	90,1	60,36	0	60	70	120	480

3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Asiakastutkimukseen osallistuneista kävijöistä suurin osa kävi luontokeskuksessa toukoheinäkuussa (kuva 7). Vierailupäivistä vilkkaimpia olivat viikonloput ja hiljaisimpia perjantait (kuva 8). Vastauksia kirjoitettiin eniten torstaisin. Saapumis- ja vastauspäivien erot tulevat siitä, että osa vastauksista täytettiin kotona ja lähetettiin postitse luontokeskukseen.



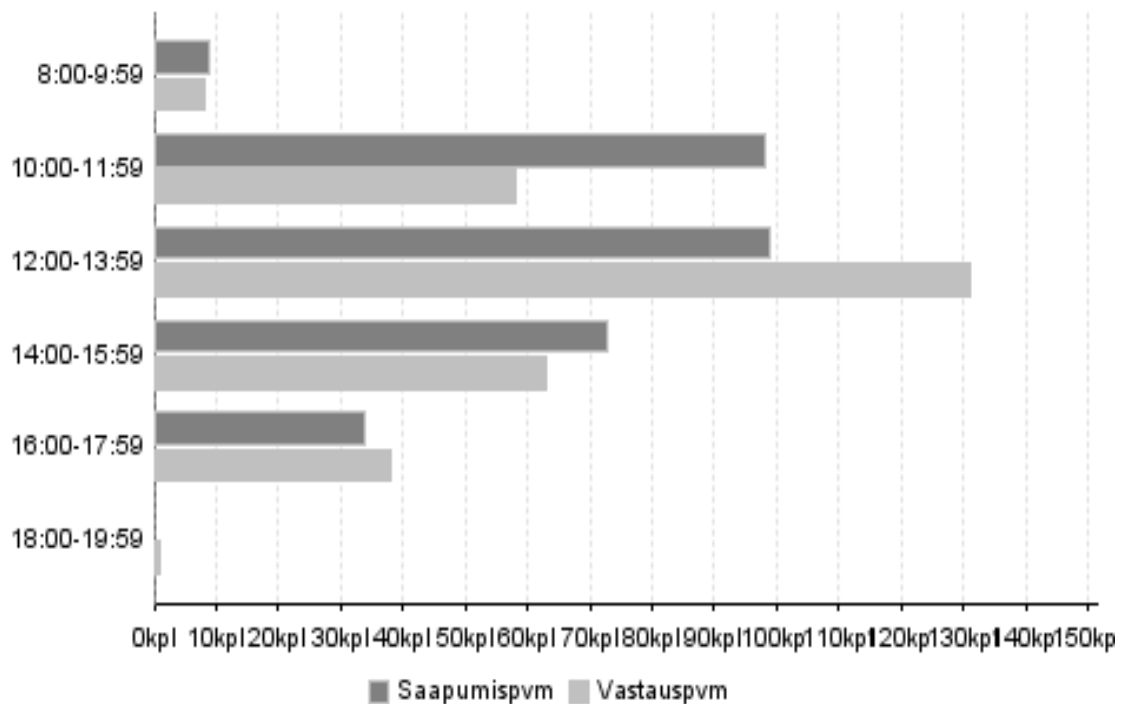
Kuva 7. Saapuminen Hämeen luontokeskukseen ja vastaaminen kuukausittain (n=315).



Kuva 8. Saapuminen Hämeen luontokeskukseen ja vastaaminen viikonpäivittäin (n=315).

Yli puolet (63 %) vastaajista oli saapunut luontokeskukseen aamupäivän aikana (kuva 9). Vastauksia annettiin eniten puolen päivän jälkeen.

Vastanneista 74 % oli saapunut paikalle henkilöautolla (taulukko 14). Seuraavaksi eniten (11 %) oli tultu tilausbussilla. Polkupyörällä oli saapunut kuusi vastaajaa. Muina kulkuneuvoina, joilla oli saavuttu luontokeskukseen, oli mainittu oppilaitoksen auto, pakettiauto, soutuvene, taksi ja omat jalat (kävelen).



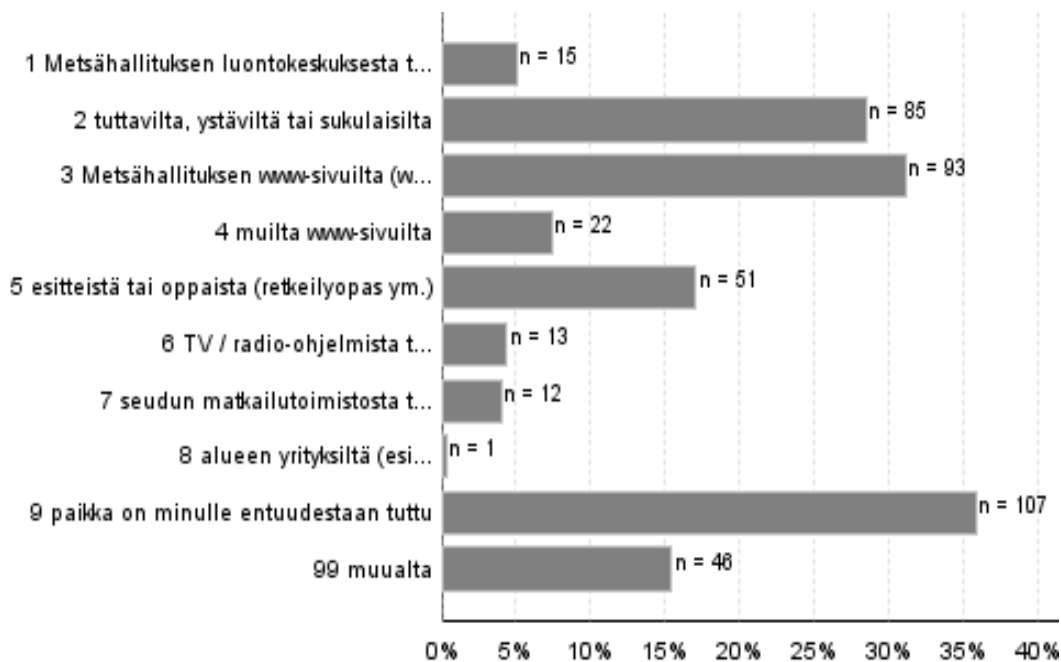
Kuva 9. Saapuminen Hämeen luontokeskukseen ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan (n=313).

Taulukko 14. Viimeisin kulkuneuvo, jota vastanneet ovat käyttäneet Hämeen luontokeskukselle saapuessaan (n=108).

Viimeisin kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	80	74
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	5	5
Tilausbussi (ryhmämatka)	12	11
Moottoripyörä	2	2
Polkupyörä	6	6
Yleinen kulkuneuvo, ei määriteltä	2	2
Jokin muu	1	1
Yhteensä	108	100

3.2.6 Tietolähde

Vastaajista 36 %:lle paikka oli entuudestaan tuttu (kuva 10). Kolmannes oli tutustunut paikkaan Metsähallituksen verkkosivuilla ja 7 % muilla verkkosivustoilla. ”Puskaradio” on erityisen tärkeä, koska 28 % vastasi kuulleensa paikasta tuttavien kautta. Esitteiden ja oppaiden kautta tietoa oli hankkinut 17 % ja 15 % kertoi kuulleensa luontokeskuksesta muualta. Muita tietolähteitä olivat esimerkiksi koulu ja opettaja, viitoitus tien varressa sekä suunniteltu retki (taulukko 15).



Kuva 10. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Hämeen luontokeskuksesta. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto (n=299).

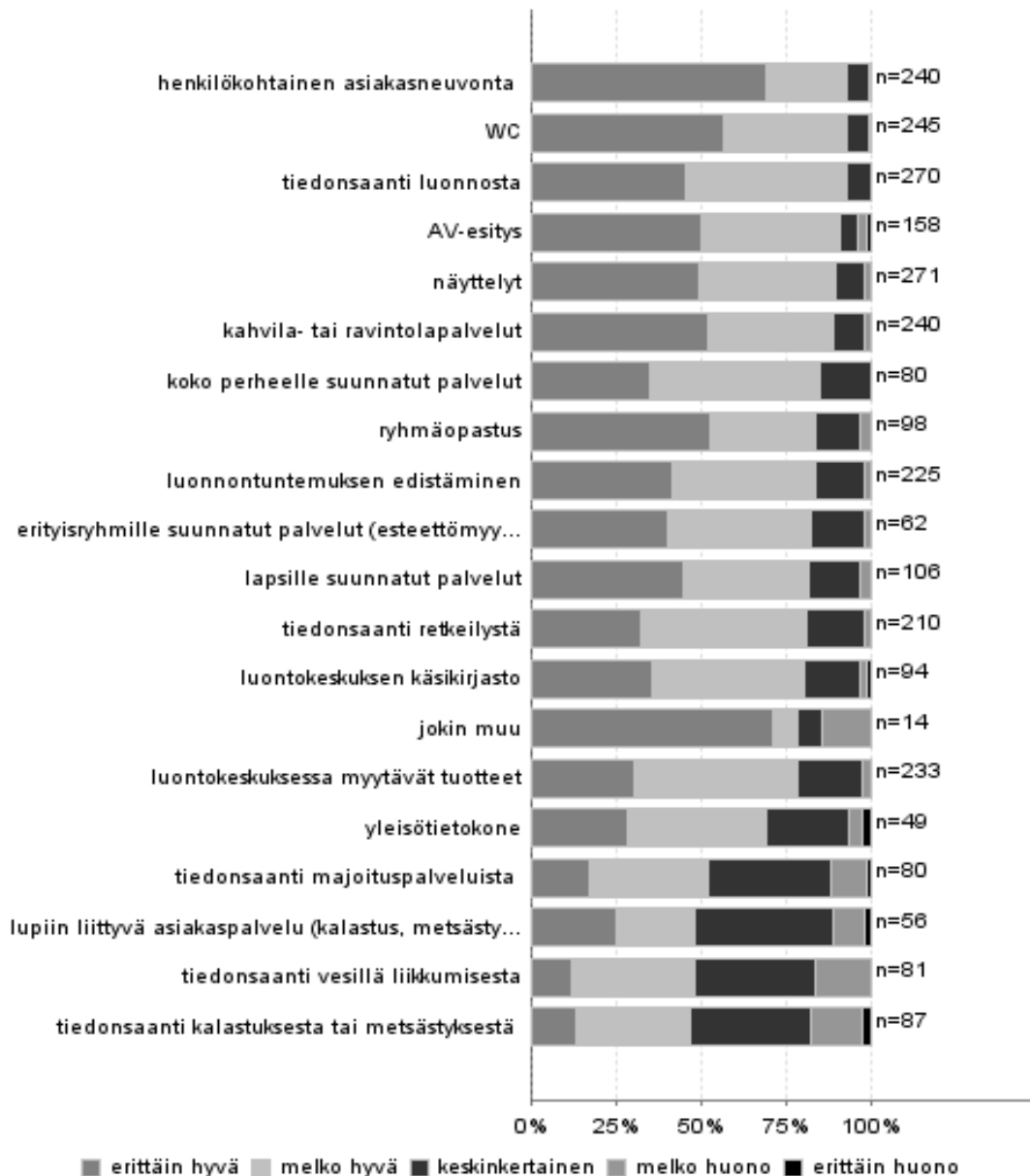
Taulukko 15. Muut tietolähteet, joista vastanneet olivat saaneet tietoa Hämeen luontokeskuksesta.

Tietolähde muu	kpl
"Puskaradio"/ tutut / retkeilijät kehuivat	4
Matkaopas / suunniteltu retki	4
Ajoimme ohi / sattui matkan varrelle	5
Eerikkilästä	4
Forssan Lehti- Kesäliite / Tammela 2007 / lehdistä	3
Kartta (Hämeen järviylänkö...)	1
Kotoisin Letkulta / mökki Ruostejärven rannalla	2
Koulu / oppilaitos / opettaja / opintomatka / luokkakaverit	14
Lapseni päiväkodista	1
Latuyhdistys RMK	1
Metsähallituksen kutsu / Metsähallituksen edustajalta	2
Viitoitus tien varressa	4
Yhteensä	45

3.3 Asiakastyytyväisyys

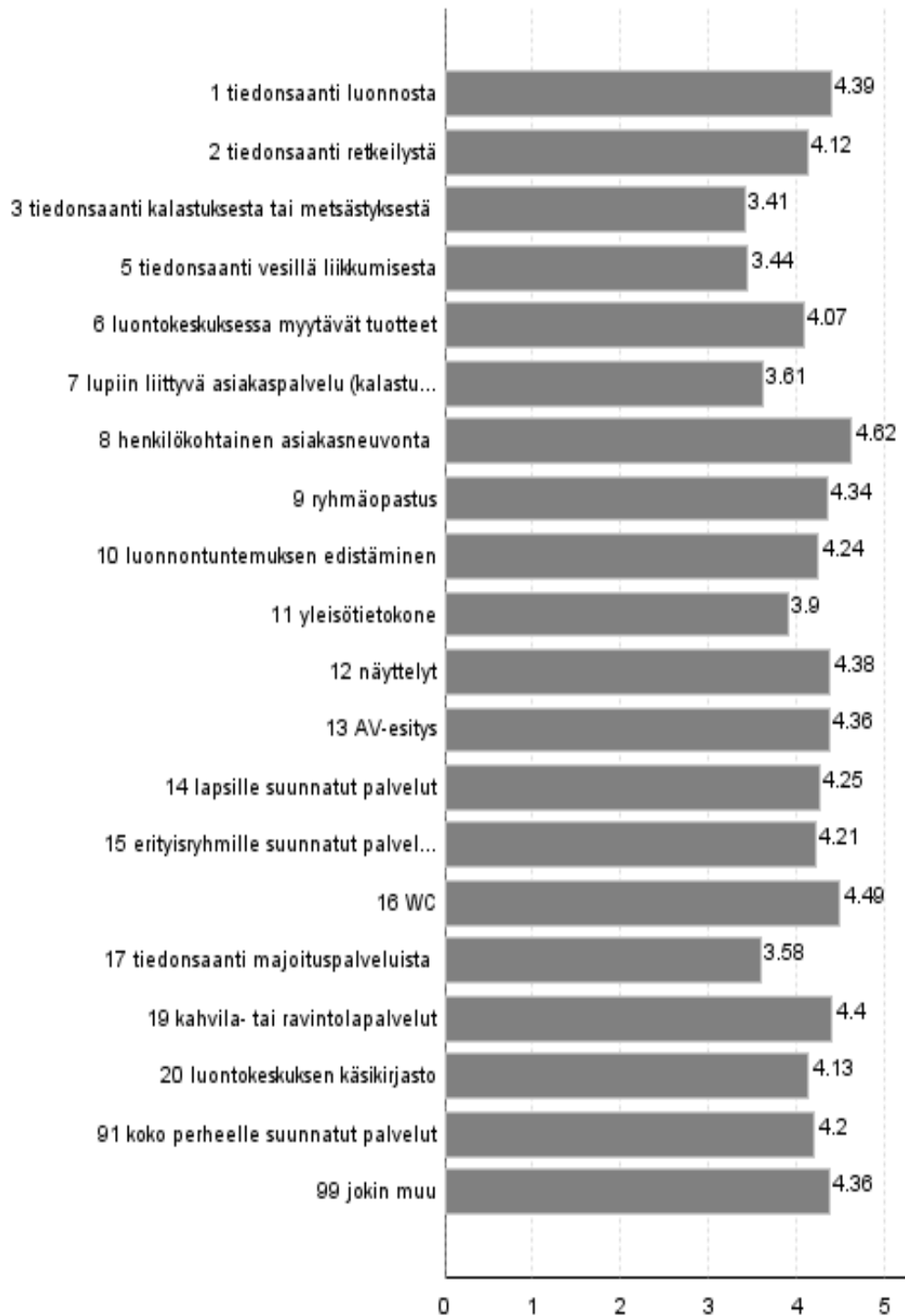
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontokeskuksesta ja sen palveluista

Vastanneiden mielestä Hämeen luontokeskuksen vessat, AV-esitykset, näyttelyt ja kahvila olivat erittäin hyviä tai melko hyviä. Myös henkilökohtainen asiakasneuvonta, tiedon saanti luonnosta, koko perheelle suunnatut palvelut sekä muu palvelu koettiin erittäin tai melko hyväksi. Parantamisen varaa on muun muassa lupiin liittyvässä asiakaspalvelussa, kalastuksesta ja metsästyksestä annettavassa tiedossa sekä vesillä liikkumisen ohjaamisessa (kuva 11).



Kuva 11. Vastanneiden mielipiteet Hämeen luontokeskuksen palveluiden laadusta.

Keskiarvoin tarkastellen vastanneet ovat erittäin tyytyväisiä henkilökohtaiseen asiakasneuvontaan sekä vessoihin. Myös muun muassa tiedonsaanti luonnosta, näyttelyt, AV-esitykset ja muut palvelut ylittivät keskiarvoltaan melko hyvän (kuva 12).



Kuva 12. Vastanneiden mielipiteet Hämeen luontokeskuksen palveluiden laadusta, keskiarvot (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

3.3.2 Onnistuminen

Luontokeskuksen sisätilojen toimivuutta ja siisteyttä pidettiin erittäin hyvänä (taulukko 16). Kiihosta annettiin muun muassa lapsiystävällisyydestä, rauhallisuudesta ja siisteydestä. Myös ulkoalueiden toimivuutta ja siisteyttä pidettiin erittäin hyvänä. Perille löytäminen oli helppoa yli puolelle (65 %) vastaajista, mutta 3 %:lta opasteet ja perille löytäminen saivat arvion ”melko huonosti”. ”Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista” aiheutti hajontaa vastauksissa. On vaikea tietää, mikä asia oli vastaajille tärkeä, koska sitä ei erikseen lomakkeella kysytty.

Taulukko 16. Hämeen luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keskihajonta
	n	%	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Keskin-kertaisesti	Melko hyvin	Erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	291	94	1	3	17	42	36	4,08	0,89
Perille löytäminen (esim. opasteet)	308	99	0	3	4	28	65	4,54	0,74
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	298	96	0	0	4	34	62	4,59	0,56
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	308	99	0	0	2	21	78	4,76	0,46
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	303	97	0	1	6	40	53	4,46	0,64
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	296	95	0	4	27	40	29	3,94	0,85
Ennako-odotuksieni täyttyminen	307	99	0	1	8	40	51	4,42	0,66
Elämysten tarjoaminen	303	97	0	4	16	41	39	4,16	0,82
Lomakkeita yhteensä	311								

Kuvassa 13 näkyvät onnistumisen keskiarvot. Alhaisimman keskiarvon, 3,94 sai ”Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini”. Tässä vastaukset olivat osittain ristiriidassa ostohalukkuuskysymyksen kanssa. Vaikka vastaaja oli vastannut, että myyntituotteet sopivat melko huonosti tarpeisiin, saattoi ostohalukkuuskysymyksessä vastauksena olla, että tuotteet olivat hyviä. Tosin useammassa vastauksessa kaivattiin kansallispuistoista parempaa karttaa.



Kuva 13. Hämeen luontokeskuksen onnistuminen palvelun osa-alueilla, keskiarvot (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä).

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Onnistumisen keskiarvo on 4,37 (taulukko 17). Erityisen hyväksi asiakkaat ovat kokeneet sisätilojen ja ulkoalueiden toimivuuden ja siisteyden. Tästä voidaan päätellä, että luontokeskuksen sijainti ja siivooja ovat hyviä. Toimivuuden hyvä keskiarvo kertoo myös siitä, että asiakkaat ovat tyytyväisiä näyttelyn luonteeseen, että näyttely on kävijöitä varten ja että siellä saa koskea ja tutkia esillä olevia asioita.

Myyntituotteiden sopivuuden keskiarvo oli 3,94. Usein asiakkaat eivät ole varautuneet ostamaan mitään luontokeskuksesta. Vastauksissa tuli myös toiveita, että myytävänä olisi tarkempi kartta kansallispuistoista. Kohdan ”tiedon saanti palveluista etukäteen” keskiarvo oli 4,08.

Palveluiden vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi oli 4,28. Palveluihin ollaan enimmäkseen tyytyväisiä, mutta paranneltavaakin on. Erityisen hyvä keskiarvo tuli henkilökohtaisesta asiakasneuvonnasta. Siinä pyritäänkin aina laadukkaaseen ja ystävälliseen palveluun.

Huonoimman keskiarvon sai tiedonsaanti kalastuksesta ja metsästyksestä. Tämä johtuu siitä, että kansallispuistoissa ei saa metsästä, ja kalastuslupia myydään vain Letkun kalastuskunnan alueelle. Sen vuoksi esimerkiksi kesäoppaat eivät ole perehtyneet kyseisiin aiheeseen kovin hyvin ja asiaa koskevat kysymykset saattavat yllättää. Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta sai keskiarvon 3,44. Alhaiseen keskiarvoon voi liittyä se, ettei asiasta ole kuin kaksi esitettä jaossa. Asiakas saattaa kokea, että tietoa ei ole tarjolla niin paljon kuin hän hakee.

Enimmäkseen asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä saamaansa palveluun ja paikkaan.

Taulukko 17. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Hämeen luontokeskuksessa.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,08	Tiedonsaanti luonnosta	4,39
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,54	Tiedonsaanti retkeilystä	4,12
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,59	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,41
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,76	Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	3,44
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,46	Luontokeskuksessa myytävät tuotteet	4,07
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,94	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,61
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,42	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,62
Elämysten tarjoaminen	4,16	Ryhmäopastus	4,34
		Luonnontuntemuksen edistäminen	4,24
		Yleisötietokone	3,90
		Näyttelyt	4,38
		AV-esitys	4,36
		Lapsille suunnatut palvelut	4,25
		Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,21
		WC	4,49
		Tiedonsaanti majoituspalveluista	3,58
		Kahvila- tai ravintolapalvelut	4,40
		Luontokeskuksen käsikirjasto	4,13
		Koko perheelle suunnatut palvelut	4,20
Aluekohtainen keskiarvo	4,37		4,23
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,37		4,28
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,30	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,34	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimuksen valinnaisia ja aluekohtaisia kysymyksiä olivat lomakkeen (liite 7) kysymykset 7 (Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi Hämeen luontokeskuksessa?), 10 (Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Hämeen luontokeskuksesta tällä käynnilläsi?), 15a (Mitä luontokeskuksessa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?), 15b (Mitä luontokeskuksen näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?) ja 20 (Muut Metsähallituksen palvelupisteet).

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Kysymykseen ”Mitä aluetta koskevaa tietoa hait?” vastasi 187 henkilöä. Eniten tietoja haettiin Torronsuon ja Liesjärven kansallispuistoista. Myös Hämeen luontokeskuksesta ja Korteniemen perinnetilasta oltiin kiinnostuneita (taulukko 18). Muualla sijaitsevista paikoista vastaajia kiinnostivat eniten Repoveden ja Nuuksion kansallispuistot sekä Evon retkeilyalue (taulukko 19). Loppi ja Komion luonnonsuojelualue kiinnostivat neljää vastaajaa.

Taulukko 18. Luontokeskuksen läheisyydessä (n. 10 km säteellä) sijaitsevat alueet, joista vastanneet hakivat tietoa tällä käynnillään Hämeen luontokeskuksessa (n=187).

Alue luontokeskuksen läheisyydessä	kpl
Korteniemi	11
Häme	5
Ulkoilukarttoja, luontokarttoja, ym. esitteitä	1
Tammela	8
Hämeen luontokeskus	21
Liesjärven kp	34
Torrnsuon kp	52
Kartat, esitteet, yleisinfoa alueesta	11
Reittitiedot, melontareitit, luontopolut	14
Härkätie	5
Saaren kansanpuisto	2
Tapatumista	3
Suoluontoa koskevia tietoja	7
Eläimistöä, linnuista	5
Luonto, kasvillisuus	14
Tutustuminen ryhmäretkeä varten	2
Kiljamon näkötorni	1
Eerikkilä	2
Ruostejärvi	5
Tammelan järviylänkö/ Hämeen järvistä	3
Nauttia luonnon läheisyydestä/ elämystä/ tutkinta/ luonnon rauhaa	4
Ei mitään erityistä/ kaikki kiinnostaa	13
Määrilammin seutu	1
Aulanko	1
Tunnen lähialueet läpikotaisin	1
Hyypiön kämpä	1
Portaan alue kiinnostaa	1
Kala-Apaja	1
Forssaa	1
Länsi-Uusimaa	1
Lounas Lounais-Hämeen Pirtillä	1
Yhteensä	232

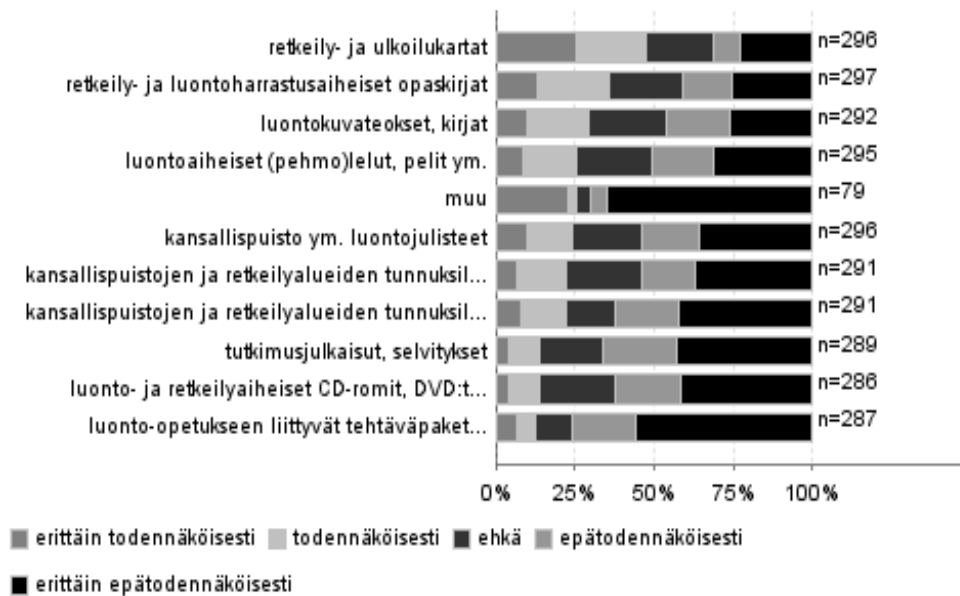
Taulukko 19. Muualla Suomessa sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa vastanneet hakivat tällä käynnillään Hämeen luontokeskuksessa (n=47).

Alue muualla Suomessa	kpl
Kansallispuistojen esitteitä	4
Evon retkeilyalue	5
Hämeenlinna	1
Luontokeskuksista yleensä	1
Korppoström	1
Helvetinjärven kansallispuisto	3
Seitseminen	2
Saaristomeri	2
Loppi-Komio	4
Lapista	1
Nuuksion kansallispuisto	7
Ei erityistä aluetta koskevia tietoja	1
Hämeen Härkätien matkailu ja palvelut	2
Teijo	3
Repoveden kp	8
Renko	1
Retkeilykohteet ja -reitit / vaellusreitit	3
Yleistä luontotietoutta	3
Patvinsuo	1
Koli	1
Linnasaari	2
Luonnon rauhaa	1
Paikkakuntiin luontoineen	1
Päijänteen ympäristö	1
Kansallispuisto Yläneellä? Reitistö? (Kurjenrahan kp)	1
Yhteensä	60

3.4.2 Ostohalukkuus

Tutkimukseen vastanneet ostivat tai arvelivat todennäköisimmin ostavansa retkeily- ja ulkoilu-karttoja, kirjoja sekä luontoaiheisia leluja ja pelejä (kuva 14). Epätodennäköisimmin he arvelivat ostavansa opetukseen liittyviä tehtäväpaketteja sekä tutkimusjulkaisuja.

Mielenkiintoista kuvassa 14 on kohta ”muu”, koska siihen on annettu eniten sekä ”erittäin todennäköisesti” että ”erittäin epätodennäköisesti” -vastauksia. Taulukossa 20 on lueteltu tuotteet, joita vastaajat ovat ehdottaneet kohdassa ”muu”. Vastauksista kävi ilmi, että muuta ostettavaa olisivat esimerkiksi postikortit ja luomutuotteet. Kahvilapalvelu on mainittu vastauksissa ”muu”, koska se ei ollut omana vaihtoehtona listassa.



Kuva 14. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Hämeen luontokeskuksessa (n=305).

Taulukko 20. Muut tuotteet, joita vastanneet ostivat tai olivat halukkaita ostamaan tällä käynnillään Hämeen luontokeskuksessa.

Ostotodennäköisyys muu	kpl
Härkätielautasen olen joskus ostanut, nyt ei tainnut olla enää myynnissä.	1
Kahvilapalvelu	2
Kaipaisin "kurki" -seinäjulistetta	1
Linnun pönttöjä (ostin yhden)	1
Luomuravintoa tai ravintotietämystä	1
Luonto-/eläinaiheisia palapelejä lapsille	1
Luontokeskuksen "säleverhoidea" toteutunee minullekin!	1
Marttojen marjakirja (ostin)	1
Naisten slimmatut paidat	1
Olisin ostanut Liesjärven kp:oon kartan, jos olisi ollut	1
Paikallisten käsityöläisten työt	1
Pelejä, tehtäväkirjoja	1
Postikortit	3
Saippua / yrtit	1
Suojeltava metsäneliö / hehtaari	1
Syötävä, kotitekoiset leivokset tms.	1
Vaikka kissankäpälän siemeniä / taimia	1
Yhteensä	20

3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Päällimmäisenä vierailusta oli jäänyt mieleen hyvä ja ystävällinen palvelu, rauhallinen ilmapiiri ja näyttely ”Kurjen huuto” (liite 5). Mieleen on jäänyt erittäin yksilöllisiäkin asioita, esimerkiksi hyvä ruoka tai hyvä seura. Taulukosta nähdään, että ihmiset kiinnostavat huomiotaan esimerkiksi koristeluun ja vaihtuviin näyttelyihin. Monen mieleen ovat jääneet myös AV-esitykset, rakennus itsessään, sen sisäpiha ja monipuolisuus. Lisäksi 14 henkilöä on maininnut erikseen Suomen luonnon monimuotoisuuden.

Näyttelystä päällimmäisenä oli jäänyt mieleen ilves sekä muut täytetyt eläimet ja linnut (taulukko 21). Useita mainintoja saivat myös vaihtuvat näyttelyt ja kesäteemat, joista erikseen oli mainittu Neil Dockrayn akvarellit, Heikki Mikkolan valokuvat, Valintoja-näyttely, Jääkauden jäljet - kivilajinäyttely, Mikko Virkkulan puuveistokset, koululaisten piirustusnäyttelyt, hirvi- ja pääsiäis- teema sekä keramiikkanäyttely. Mieleen olivat jääneet myös suoluonto, näyttelyn äänet sekä kurjet.

Taulukko 21 Vastanneille näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat (n=227).

Näyttelystä päällimmäisenä mieleen jäi	kpl
Lintujen munat	3
Täytetyt eläimet ja linnut	29
"Pitkospuut suolla"	5
Hyvä palvelu	1
Ilves	27
Kurjet (huuto / täytetyt)	16
Asiallisuus	1
AV-esitykset	8
Lapset huomioitu	7
Kartat	2
Suon syntyvaiheet	4
Vaihtuvat näyttelyt ja kesäteemat	36
Mörrimöykyn kolo	9
Jättikokoinen ukkoetana	1
Hitaasti kasvaneen puun kanto (400 v)	1
En ehtinyt tutustua	5
Torransuo	4
Suoluonto, suoluonnon esittely, isot suokuvat, mielikuva suoluonnosta, maisemat...	22
Perusnäyttely, Kurjen huuto -näyttely, vanha tuttu näyttely	18
Hieman suppea ja vaihtuvuutta edelliskertaan hyvin vähän (uusiutumattomuus)	2
Turpeen kokoamisen raskaus, kuivatus ja hidas turpeen uudistuminen	2
Sijainti	1
Monipuolisuus	4
Monipuolisesti tietoa suon ekosysteemistä pienessä tilassa	1
Informatiivisuus, selkeys	3
Perinteen arvo	1
Suon / turpeen käyttö ennen ja nyt	3
Äänet havainnollistivat hyvin	3
Näyttelyn esittelytaulut korvesta etc.	1
Luonnon monimuotoisuus	1
Kasvillisuus, sammaleet	2
Siisti ja mukava paikka	1
Esitteet	1
Suon historia ja rakenne, mitä löytyy suolta	1
Hyvät kuvatestit ja kivat ääniefektit	2
Selkeä, looginen, ei liian laaja, mutta riittävästi tietoa	1
Esteettisyys	1
0,8 km luontoreitti	1
Postikortit luonnosta	1
Pikku eliöt	1

Luonnon rauha	1
Hyvin suunniteltu, ammattimainen toteutus	3
Mielenkiintoinen, sopivan kokoinen, hyvät infolehtiset	3
Vastauksia yhteensä	240

3.4.4 Metsähallituksen luontokeskusten ja palvelupisteiden tuntemus

Kysymykseen ”Tiedätkö muita Metsähallituksen luontokeskuksia tai palvelupisteitä”, vastasi 173 henkilöä (liite 6). Vastauksista kävi ilmi, että suurin osa asiakkaista ei hahmota, mitä luontokeskuksella tai palvelupisteellä varsinaisesti tarkoitetaan. Eräs vastaus tiivistää hyvin ihmisten ajattelutavan: ”Kansallispuisto, käynyt lähes kaikissa”. Ihmisten ajatuksissa kansallispuistot ovat Metsähallituksen asiakaspalvelupisteitä. Varsinaiset palvelupisteet ovat vieraampia, ellei niissä ole käynyt. Hämeen luontokeskuksen kävijöiden keskuudessa tunnetuimmat palvelupisteet ovat Sinisimpukka, Seitsemisen luontokeskus sekä Oulangan luontokeskus. Ainoastaan neljä kysymykseen vastanneista ilmoitti, ettei tietoa muista palvelupisteistä ole. Lisäksi mainittiin myös sellaisia paikkoja, jotka eivät ole Metsähallituksen omistuksessa, esimerkiksi Korpoström ja Kultakaira.

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoinen palaute oli pääasiassa myönteistä (liite 4). Palautteista kehuja oli 17 kpl, kehittämissuhteita 8 kpl, muuta palautetta 4 kpl, määrittelemättömiä 2 kpl sekä tiedusteluja ja valituksia 1 kpl kumpaakin. Kehuissa kiiteltiin muun muassa luontokeskuksen monipuolista palvelutarjontaa ja näyttelyitä sekä englannin kielellä saatavan tiedon monipuolisuutta. Kehittämissuhteissa toivottiin parannuksia sekä tienvarsien että maaston opastekyltteihin. Toiveita esitettiin myös luontokeskuksen palvelutarjonnasta. Valituksessa toivottiin kahvion hintoja alemmaksi ja määrittelemättömissä palautteissa ihmeteltiin esimerkiksi luontokeskusrakennuksen sijoittelua.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

4.1 Yhteenveto

Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimukseen 2006–2007 vastasi yhteensä 315 asiakasta. Vastanneista kävijöistä oli naisia 65 % ja miehiä 35 %. Suurin kävijäryhmä olivat 55–64-vuotiaat. Vastanneista 72 %:lla oli opistotasoinen tai korkeakoulututkinto.

Kyselylomake jaettiin satunnaisotannalla vain suomalaisille. Eniten (14 %) kävijöitä oli tullut Helsingistä, seuraavaksi eniten (10 %) Forssasta. Tammelasta tutkimuksen mukaan oli tullut kävijöitä 4 %. Tämä on mielenkiintoinen havainto, mutta tuloksesta ei kannata tehdä liian nopeita johtopäätöksiä. Kun lähikuntien vastaajat lasketaan yhteen, saadaan heistä suurin kävijämäärä. Tammelaisten vastaajien vähäinen määrä saattaa johtua siitä, että luontokeskus on paikallisille niin tuttu paikka, ettei tutkimukseen haluttu osallistua. Paikalliset eivät välttämättä vietä aikaansa luontokeskuksessa samalla tavoin kuin ulkopaikkakuntalaiset.

66 % tutkimukseen osallistuneista oli tullut luontokeskukseen 2–5 hengen ryhmissä ja vain 5 % oli tullut yksin. Vastanneista 26 %:lla oli mukanaan alle 15-vuotiaita lapsia. Seurueet koostuivat lähinnä oman perheen jäsenistä, muista sukulaisista tai ystäväistä. Luontokeskukseen oli saapunut henkilöautolla 74 % vastanneista ja 11 % tilausbussilla. Yli puolelle luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista, kolmannekselle matkan ainoa tai tärkein kohde ja joka kymmenes oli tullut luontokeskukseen ennalta suunnittelematta. Muita kohteita, joissa vastanneet kävivät tai aikoivat käydä samalla käynnillä, olivat lähinnä Torrnsuon ja Liesjärven kansallispuistot sekä Korteniemen perinnetila. Lisäksi 28 % vastaajista oli menossa luontokeskuksen pihasta lähteville luontopoluille ja 21 % muihin lähiseutujen matkailunähtävyyksiin. Tämä osoittaa, että luontokeskus on saavuttanut paikan seudun nähtävyyksien joukossa. Luontokeskus toimii myös levähdyspaikkana matkailijoille, jotka olivat matkalla esimerkiksi Korppooseen tai Turkuun. Ne vastaajat (65 %), jotka kävivät tai aikoivat käydä lähistön luontokohteissa luontokeskuskäynnin yhteydessä, mainitsivat tärkeimmiksi harrastuksikseen näissä kohteissa kävelyn, luonnon tarkkailun, retkeilyn ja eväsretken.

Vastanneista 52 % oli ensimmäistä kertaa Hämeen luontokeskuksessa. Tämä on erittäin tärkeä ja mielenkiintoinen havainto, koska luontokeskus oli ollut yleisölle avoinna tutkimuksen aikaan jo seitsemän vuotta. Vastaajista 36 %:lle paikka oli entuudestaan tuttu. Vastanneista 31 % oli hakenut tietoa Hämeen luontokeskuksesta Metsähallituksen verkkosivuilta, 7 % muilta sivustoilta ja 28 % oli kuullut paikasta ystävilta ja tutuilta. Esitteistä ja oppaista oli tiedon saanut 17 % ja Metsähallituksen muista asiakaspalvelupisteistä oli tietoa Hämeen luontokeskuksesta saanut 5 %. Vain 8 % vastanneista oli saanut tietoa TV:n, radion tai lehtiartikkelien avulla sekä paikallisesta matkailuneuvonnasta. Alueen yrityksiltä tietonsa oli saanut ainoastaan yksi vastaaja (0 %). Tästä päätellen luontokeskuksen tunnettavuutta pitää parantaa vielä erittäin paljon.

Yhtenä keinona kannattaa jatkaa täsmämarkkinointia, jota on tehty jo vuosina 2006 ja 2007. Lisäksi pitää tiivistää yhteistyötä paikallisten yrittäjien ja matkailutoimijoiden kanssa. Luontokeskus olisi hyvä yhteistyötaho erityisesti paikallisille luontomatkailuyrittäjille. Yrittäjät voisivat hyödyntää luontokeskuksen tarjontaa omissa ohjelmissaan ja he voisivat myös mainostaa itseään luontokeskuksen esitehyllissä. Näkyvyyden saaminen paikallisissa lehdissä ja juttujen saaminen aikakauslehtiin edistää tunnetuksi tuleamista. Luontokeskuksen tapahtumista kertovat artikkelit saavat parhaimmillaan lukijoiden mielenkiinnon heräämään, ja paikkaan on helpompi lähteä tutustumaan. Lehtijuttujen avulla pystytään tiedottamaan paikallisille esimerkiksi luontokeskuksessa

tapahtuvista muutoksista ja muusta uudesta. Kynnys luontokeskukseen lähtemiselle on tehtävä mahdollisimman matalaksi. Myös kuuluvuutta radioaalloilla voisi lisätä tiedottamalla radiotoimittajille hyvissä ajoin etukäteen mielenkiintoisista tapahtumista, joista voi tulla tekemään ohjelmaa. Metsähallituksen Luontoon.fi-verkkopalvelussa vierailtiin vuonna 2007 jo 2,5 miljoonaa kertaa, joten sivuston tietojen pitää olla kunnossa ja ajan tasalla. Todennäköisesti verkkopalvelun suosio jatkaa kasvuaan. Ei myöskään sovi unohtaa ”puskaradiota”, joka toimii erittäin tehokkaasti. Vanhan sananlaskun mukaan ”hyvä kello kauas kuuluu, paha vielä kauemmas”. Eli hyvällä asiakasneuvonnalla ja palveluiden monipuolisuudella saadaan lisää kävijöitä. Huonotuulisia tai epäystävällisiä ei luontokeskuksen työntekijöillä ole varaa olla työtä tehdessään.

Mitä tunnetumpi ja kiinnostavampi luontokeskus on, sitä enemmän siellä on kävijöitä. Henkilöt, jotka ovat tulleet sisälle asti ja ovat olleet tyytyväisiä kokemaansa, tulevat käymään uudestaan. Monet innostavat myös tuttaviaan tutustumaan paikkaan tai tuovat esimerkiksi mökkivieraitaan luontokeskukseen. Tämä tuli esille tutkimuksessa, sillä vapaissa palautteissa mainittiin muun muassa, että paikkaan pitää tulla uudestaan paremmalla ajalla ja mukaan otetaan myös muita tuttuja ja omia vieraita. Palautteissa annettiin myös kiitosta näyttelyn monikielisuudesta. Luontokeskukseen tuodaan ulkomaalaisia ystäviä ja vieraita tutustumaan paikalliseen luontoon ja sen erityispiirteisiin.

Luontokeskukseen tullaan yleensä viihtymään ja rauhoittumaan tai hakemaan tietoa. Käyntien kesto oli keskimäärin 1 h 30 min, mutta pisimmillään luontokeskuksessa ja sen lähiympäristössä viihdyttiin 8 tuntia. Välillä voi esimerkiksi käydä kiertämässä luontopolkuja tai uimassa ja sitten palata takaisin sisälle katsomaan AV-esityksiä tai lämmittelemään kahville.

Kävijöiden tyytyväisyyttä luontokeskukseen ja palveluihin selvitettiin esimerkiksi kysymällä, mitä mieltä oltiin käytettyjen palveluiden tai tuotteiden laadusta. Tulokset olivat melko hyviä, koska kaikkien osa-alueiden keskiarvot ylittivät keskinkertaisen (3). Erityisen tyytyväisiä oltiin henkilökohtaiseen neuvontaan (4,62) ja ryhmäopastukseen. Tyytyväisiä oltiin myös vessoihin sekä kahvila- ja ravintolapalveluun. Tämä on erittäin hyvä asia, koska siivouksesta vastaa Tammelan kunta ja kahvilaa pitää yksityisyrittäjä. Asiakkaat pitivät näyttelyistä ja AV-esityksistä, ja tyytyväisiä oltiin tiedonsaantiin luonnosta ja luontotietämyksen edistämisestä. Tosin asiakkailta ei aina ole etukäteen tietoa, minkälaista palvelua voivat odottaa saavansa luontokeskuksesta. Tiedonsaantia voidaan parantaa esimerkiksi markkinoinnilla.

Asiakastyytyväisyysindeksi kuvaa karkeasti asiakkaiden mielipidettä palvelujen kokonaisuudesta. Indeksiksi lasketaan keskiarvona asiakastyytyväisyyden osatekijöistä, ja siihen vaikuttavat muun muassa kävijöiden tyytyväisyys ympäristöön, etukäteen saatavaan tietoon ja palveluihin. Hämeen luontokeskuksen aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,30. Asiakastyytyväisyysindeksiin on vaikuttanut myönteisesti erityisesti sisätilojen ja ulkoalueiden toimivuus ja siisteys sekä henkilökohtainen asiakasneuvonta. Kielteisesti indeksiin vaikutti alhainen tyytyväisyys tiedonsaantiin kalastuksesta tai metsästyksestä sekä vesillä liikkumisesta. Kokonaisuudessaan asiakkaat ovat melko tyytyväisiä Hämeen luontokeskukseen. Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,34.

Käynnillään asiakkaat hakivat yleensä tietoa Torrnsuon ja Liesjärven kansallispuistoista, ulkoilureiteistä sekä luonnosta. Muualla sijaitsevista paikoista kiinnostivat eniten Repoveden ja Nuuksin kansallispuistot sekä Evon retkeilyalue. Vierailusta oli vastaajille jäänyt päällimmäisenä mieleen hyvä ja ystävällinen palvelu, rauhallinen ilmapiiri ja miljöö sekä itse ”Kurjen huuto” -näyttely. Näyttelystä puolestaan oli parhaiten jäänyt mieleen täytetty ilves ja muut täytetyt eläimet ja linnut. Koska suurin osa vastanneista oli ensimmäistä kertaa luontokeskuksessa, ei pysyvää

näyttelyä koettu tylsänä tai vanhentuneena. Tosin joissakin vastauksissa tämäkin tuli esiin, esimerkiksi kommentissa: ”Hieman suppea ja vaihtuvuutta edellis kertaan hyvin vähän, uusiutumattomuus”. Eniten mainintoja saivat vaihtuvat näyttelyt ja kesäteemat. Myönteisen palautteen perusteella kannattaa erilaisia teemoja jatkaa tulevaisuudessakin sekä ylläpitää hyvää ja ystävällistä palvelua.

Tutkimuksen vastauksista kävi ilmi myös se, että asiakaspalvelupisteet eivät ole vielä kovin tuttuja ihmisille. Yleensä vastauksissa oli lueteltu kansallispuistot, joissa henkilö oli käynyt. Toisaalta tämä on hyvä tiedostaa: itse kansallispuistot ovat saavuttaneet ihmisten mielissä palvelupisteen kriteerit. Se tarkoittaa sitä, että reittien kunnossapidon ja merkintöjen pitää olla ajan tasalla, selkeitä ja turvallisia. Tärkeää olisi myös panostaa asiakaspalvelupisteiden tunnetuksi tekemiseen, jotta ihmiset löytäisivät helpommin oikeat paikat kysyä vinkkejä retkeilyyn ja tietäisivät, minkälaista palvelua luontokeskukset tarjoavat.

4.2 Vertailu vuoden 2001 asiakastutkimukseen

Molemmissa Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimuksissa oli vastaajien keski-ikä 47,3 vuotta. Yleisimmät kotipaikkakunnat olivat vuoden 2001 tutkimuksessa (Saloniemi & Salonen 2002) Forssa (17 %), Tammela (11 %), Helsinki (8 %) ja Hämeenlinna (7 %). Tässä tutkimuksessa taas vastaajien yleisimmät kotipaikkakunnat olivat Helsinki (13 %), Forssa (10 %), Turku (9 %) ja Hämeenlinna (6 %), sen sijaan tammelalaisia vastaajia oli vain 4 %.

Seuruetiedoista ilmeni, että ensimmäisessä tutkimuksessa kuuden tai useamman hengen seurueessa oli saapunut 19 % vastanneista ja tässä tutkimuksessa 29 %. Seurueet koostuivat molemmissa tutkimuksissa useimmin oman perheen jäsenistä tai muista sukulaisista.

Erikoinen havainto oli, että ensimmäisessä tutkimuksessa 60 % vastaajista oli ensimmäistä kertaa luontokeskuksessa ja kuuden vuoden päästä edelleen yli puolet (52 %) vastanneista vieraili siellä ensimmäistä kertaa.

Molemmissa tutkimuksissa luontokeskus oli yksi matkan suunnitelluista kohteista 52 %:lle vastanneista. Eroa oli tullut siten, että vuoden 2001 tutkimuksessa luontokeskus oli 20 %:lle matkan tärkein kohde ja 28 % oli poikennut luontokeskukseen ennalta suunnittelematta, uudessa tutkimuksessa luontokeskus sen sijaan oli matkan tärkein kohde 36 %:lle ja ennalta suunnittelematta paikalle oli saapunut 11 % vastanneista. Vuonna 2001 paikasta oli saatu tietoa eniten tuttavilta ystäviltä ja sukulaisilta, mutta 2006–2007 tärkeimmät tietolähteet olivat paikan tuttuus entuudestaan sekä Metsähallituksen verkkosivustot.

Asiakastytyvyisyys on säilynyt lähes ennallaan (vuonna 2001 asiakastytyvyysindeksi oli 4,41 ja tässä tutkimuksessa 4,34). Indeksejä ei tosin voida vertailla keskenään, koska ne muodostuvat eri tekijöistä. Vuoden 2001 tutkimuksessa toivottiin muun muassa lisää tiedotusta, dia-esityksiä, tapahtumia, erilaisia luentoja sekä luontoon liittyviä kursseja. Tutkimuksessa tuli ilmi myös toive pukukopeista ja vessoista uimarannalle. Tässä tutkimuksessa saatiin kiitosta siitä, että luontokeskusta ja sen ympäristöä on kehitetty. Parannusta toivottiin tienvarsien opastekyltteihin.

Kiitokset

Kiitokset Titta Jylhänkankaalle kommenteista, Liisa Kajalalle monista neuvoista ja Hannu Sipiselle karttakuvan tekemisestä.

Lähteet

Saloniemi, H. & Salonen, A. 2002: Hämeen luontokeskuksen asiakastutkimus 2001. – Raportti, Metsähallituksen keskusarkisto, Vantaa. 26 s.

Aineiston keruuajataulu

Aineiston keruuajataulu asiakastutkimussuunnitelman 2006–2007 mukaan.

Helmikuu-maaliskuu 2007

<i>päivä</i>	27.2.	1.3.	6.3.	7.3.	14.3.	17.3.	20.3.
<i>kello</i>	10-13	13-16	13-16	13-16	13-16	10-13	10-13
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	2	3	2

Maaliskuu-huhtikuu 2007

<i>päivä</i>	21.3.	27.3.	1.4.	4.4.	8.4.	10.4.	12.4.
<i>kello</i>	10-13	13-16	13-16	13-16	10-13	10-13	10-13
<i>tavoite</i>	3	3	3	3	3	3	3

Huhtikuu-toukokuu 2007

<i>päivä</i>	17.4.	18.4.	25.4.	29.4.	1.5.	2.5.	3.5.
<i>kello</i>	13-16	10-13	13-16	10-13	14-18	10-14	10-14
<i>tavoite</i>	2	3	2	3	2	3	5

Toukokuu 2007

<i>päivä</i>	7.5.	8.5.	10.5.	16.5.	19.5.	20.5.	21.5.
<i>kello</i>	14-18	14-18	10-14	14-18	10-14	14-18	10-14
<i>tavoite</i>	5	5	5	5	5	5	5

Toukokuu-kesäkuu 2007

<i>päivä</i>	23.5.	24.5.	28.5.	30.5.	1.6.	4.6.	5.6.
<i>kello</i>	14-18	10-14	14-18	14-18	10-14	10-14	14-18
<i>Tavoite</i>	5	5	5	5	5	5	5

Kesäkuu 2007

<i>päivä</i>	7.6.	11.6.	15.6.	16.6.	19.6.	20.6.	24.6.
<i>kello</i>	14-18	14-18	14-18	10-14	14-18	14-18	10-14
<i>tavoite</i>	6	6	6	6	6	6	6

Kesäkuu-heinäkuu 2007

<i>päivä</i>	28.6.	30.6.	1.7.	2.7.	5.7.	8.7.	10.7.
<i>kello</i>	10-14	14-18	14-18	10-14	10-14	10-14	14-18
<i>tavoite</i>	6	6	6	6	6	6	6

Heinäkuu 2007

<i>päivä</i>	11.7.	15.7.	16.7.	20.7.	21.7.	27.7.	28.7.
<i>kello</i>	10-14	14-18	10-14	14-18	10-14	14-18	14-18
<i>tavoite</i>	6	6	6	6	6	6	6

LIITE 1. 2(2)

Heinäkuu-elokuu 2007

<i>päivä</i>	29.7.	1.8.	3.8.	4.8.	9.8.	10.8.	11.8.
<i>kello</i>	14-18	14-18	10-14	14-18	10-14	14-18	14-18
<i>tavoite</i>	6	6	6	6	6	6	6

Elokuu 2007

<i>päivä</i>	13.8.	15.8.	16.8.	20.8.	21.8.	22.8.	27.8.
<i>kello</i>	10-14	14-18	14-18	14-18	10-14	14-18	14-18
<i>tavoite</i>	6	6	6	5	5	5	5

Elokuu-syyskuu 2007

<i>päivä</i>	28.8.	31.8.	5.9.	6.9.	11.9.	15.9.	21.9.
<i>kello</i>	10-14	14-18	13-16	13-16	10-13	10-13	10-13
<i>tavoite</i>	5	5	5	4	3	3	3

Syyskuu-lokakuu 2007

<i>päivä</i>	23.9.	29.9.	30.9.	5.10.	7.10.	9.10.	12.10.
<i>kello</i>	10-13	13-16	10-13	13-16	13-16	13-16	13-16
<i>tavoite</i>	3	3	3	2	3	2	3

Lokakuu-marraskuu 2007

<i>päivä</i>	16.10.	20.10.	24.10.	25.10.	30.10.	1.11.	7.11.
<i>kello</i>	13-16	10-13	10-13	13-16	10-13	10-13	10-13
<i>tavoite</i>	2	2	2	3	3	3	2

Marraskuu 2007

<i>päivä</i>	10.11.						
<i>kello</i>	13-16						
<i>tavoite</i>	2						

Vastanneiden asuinkunnat

Asuinkunta	kpl	%
Helsinki	39	13
Forssa	30	10
Turku	26	9
Hämeenlinna	17	6
Espoo	14	5
Riihimäki	13	4
Somero	13	4
Tammela	12	4
Loppi	11	4
Vantaa	9	3
Lahti	7	2
Nurmijärvi	7	2
Vihti	6	2
Tampere	5	2
Hyvinkää	5	2
Jokioinen	4	1
Loimaa	4	1
Pori	4	1
Salo	3	1
Järvenpää	3	1
Kaarina	3	1
Imatra	3	1
Hattula	3	1
Kerava	3	1
Kirkkonummi	2	1
Lappeenranta	2	1
Lieto	2	1
Mellilä	2	1
Hausjärvi	2	1
Punkalaidun	2	1
Porvoo	2	1
Nummi-Pusula	2	1
Renko	2	1
Tuulos	2	1
Toijala	2	1
Urjala	2	1
Vaasa	1	0
Vahto	1	0
Tuusula	1	0
Parainen	1	0

Rauma	1	0
Pöytyä	1	0
Sauvo	1	0
Savonlinna	1	0
Rusko	1	0
Ruukki	1	0
Suomusjärvi	1	0
Humppila	1	0
Halikko	1	0
Alastaro	1	0
Aura	1	0
Janakkala	1	0
Kangasniemi	1	0
Karkkila	1	0
Muhos	1	0
Nokia	1	0
Nousiainen	1	0
Liperi	1	0
Lohja	1	0
Lappi	1	0
Laihia	1	0
Laitila	1	0
Kiukainen	1	0
Koski TI	1	0
Kotka	1	0
Kuopio	1	0
Yhteensä	298	100

Vastajaen ilmoittamat matkan muut kohteet

Muita kohteita	kpl
Hiidenlinna	5
Liesjärven kansallispuisto	13
Torrnsuon kansallispuisto	38
Korteniemen perinnetila	17
Kyynäräharju	2
Kansallispuistot	3
Eerikkilän urheiluopisto	7
Tammela	4
Saaren kansanpuisto	5
Forssa	3
Loppi	2
Hämeen Härkätie ja sen muut kohteet	5
Aulanko, Hämeenlinna	3
Vankilamuseo	2
Lounais-Hämeen Pirtti	1
Lounais-Hämeen Pirtti	1
Vanajanlinna	1
Elonkierto, Jokioinen	1
Halikko	1
Kaistarniemi	1
Paratiisikioski, Somero	1
Häntälän notkot, Somero	1
Keppanakellari	1
Kurjenrahkan kansallispuisto	1
Saaristo	1
Katajiston kartano	1
Maatalousmuseo Sarka	1
Nuutajärven lasikylä	1
Porin Yyteri	1
Mustiala	1
Torrn kappeli	1
Mökki	5
Majoitus	2
Kylämäen hevostila	5
Ravit	1
Uimaranta	4
Useita	2
Yhteensä	145

Vastaaajien ilmoittamat matkan pääkohteet

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
Forssa	3
Liesjärven kp	4
Torrnsuon kp	2
Korteniemen perinnetila	1
Eerikkilän urheilupuisto	3
Ypäjän hevosopisto	2
Ruostejärven uimaranta	2
Karkkila	1
Räyskälä	1
Minne tuuli kuljettaa	1
Turku	1
Mökki	3
Letkun Puoti	1
Riihimäki	1
Sukulaiset	1
Yhteensä	27

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Ei määritelty	Ei määritelty	Paitatilauksia tarvitsisi päästä tekemään luontokeskuskohtaisesti, nyt Liesjärvi-paidat olleet pitkään loppu (sopivat lapsille).
Lvk- Retkeily - Tuvat ja kämpät	Kehittämisehdotus	Kämpän vuokrahinnat halvemmiksi.
Lvk- Retkeily - Reitit	Kehu	Luontoretkeilykohteet ovat hyvä asia. Niissä on mukava käydä, kun ei tarvita liian monimutkaisia erätaitoja.
Lvk- Retkeily - Maasto-opasteet ja viitat	Kehittämisehdotus	Torransuolle voisi olla yksi opaste lisää.
Lvk- Retkeily - Muut palvelurakenteet	Kehittämisehdotus	Ison-Melkuttimen laavulle pitäisi pistää puomi lähelle Räyskälän tietä, ettei autolla pääsisi niin lähelle laavaa ja rantaa.
Lvk- Retkeily - Metsästys ja kalastus	Tiedustelu	Miksi kalastuslupamaksu ei kata koko maata?
Lvk-Aspa-Luontoneuvonta	Muu	Kiitos
Lvk- Aspa - Luonto-opastus	Kehu	Tuomme kaikki ulkomaalaiset vieraamme tänne vierailulle. Paikka saa aina heiltä positiivista palautetta mm. lapsiystävällisyys, mielenkiintoiset multimedia-showt, ekologisuus ja henkilökunnan ystävällisyys.
Lvk- Aspa - Luontoon.fi	Kehu	Oli aivan loistavaa, että www.luontoon.fi on myös laajasti englannin kielellä - ulkomaalainen ystäväni pystyi sieltä tutustumaan ennakkoon! KIITOS!
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehittämisehdotus	Lisää taidenäyttelyitä. Kiitos.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehu	Rauhallinen ilmapiiri, upea luonto ympärillä, AV-'näyttelyt' (= elokuvat jne.) loistavia.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehu	Positiivista myös info näyttelyssä englanniksi.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehu	Hämeen luontokeskuksen sisäpihan istutus kanervineen, ahomansikoineen ja kissankäppälineen ihastutti. Vaatimaton on kaunista! 1970-luvulla oman pihan rinteessä kasvoi kissankäpälä, nyt isot koivut varjostavat ja kasvillisuus muuttuu.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehu	Hämeen luontokeskus on perheelle oiva käyntikohta ilmaisuutensa ansiosta. Luonto lähistöllä on upeaa, Ruostejärven uimaranta on mahtava. Kaikki lapsemme ovat AINA täällä viihtyneet, pois eivät yleensä tahdo lähteä.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehu	Elokuva sekä lintuaiheiset kuvat olivat upeita. Olisi ollut kiva, jos kuvia olisi ollut myös myytävänä.
Lvk- Aspa - Näyttelyt	Kehu	Auditoriossa upea valokuvanäyttely. Kiitos
Lvk- Aspa - Tapahtumat	Kehu	Koko kansan retkipäivä oli hieno asia, epäselväksi jäi, mistä siitä olisi saanut tietoa etukäteen.
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	Kehittämisehdotus	Eri ikäisille lapsille voisi olla eri tehtävät/ kilpailut.
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	Kehittämisehdotus	Olisi toivottavaa saada Liesjärven ja Torrnsuon kansallispuistoista kunnon kartat!!

Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	Kehu	Kilpailut ja hirvitiето olivat mukava yllätys. Näyttelyn lapsi-jutut olivat myös hauskoja, vaikka niitä olisi voinut olla enemmänkin.
Lvk-Viestintä ja markkinointi	Kehittämisehdotus	Mainostakaa kahviota tienvarressa ja siellä voisi olla kyltti: AUKI
Yleinen kehittämisidea Metsähallitukselle	Muu	Toivon Metsähallituksen näkevän luonnon ja metsien monimuotoisuuden valtavat mahdollisuudet varsinkin pohjoisen Suomen huonosti/ hitaasti uusiutuvilla alueilla. Kymmenien vuosien odotus puuston kasvaessa voisi olla henkisesti ja myös taloudellisesti kannattavampaa, korkeintaan kevyet harvennushakkuut sallien. Puhumattakaan imagoedusta.
Muu	Muu	Lisäys kohtaan 12. 2000-luvun puolella olen käynyt aikaisemmin yhden kerran (n. 3-4 vuotta sitten).
Muu	Muu	Se oli hyvä, kun kerättiin leimoja eri alueilta ja sitten sai paidan, lapset muistelevat yhä. Kampanjan voisi uusia.
Muu	Kehittämisehdotus	Toivoisin lisää myytäviä tuotteita: muistikirjat, taide- ja perinne käsityöt.
Muu	Valitus	Kahvion hinnat korkeat.
Muu	Kehu	Hieno elämys!
Muu	Kehu	Olette hyvällä asialla jälkipolvillekin!
Muu	Kehu	Kannattaa käydä.
Muu	Kehu	Edellisen käynnin jälkeen palveluja on lisätty ja monipuolistettu. Esim. sisäpihan ja niityn tehtäväkiertokäynnit, luontopolut, uimarannan pukuhuone, kahvion terassi. Hyvä!
Muu	Kehu	Kiitos!
Muu	Kehu	Kerrankin paljon hyviä tuliaisideoita!
Muu	Ei määritelty	Erikoista sijoittaa hämäläistä umpipihaa (kylään kuuluva) jäljittelevä rakennus umpimetsään ja tulosuuntaan nähden ongelmallisesti. Muuten hieno, siisti, hyvin hoidettu.

Vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Hyvä ja ystävällinen palvelu	46
Ilmapiiri, rauha, viihtyisä, mukava miljöö jne.	41
Näyttely	40
Siisti	30
AV-esitykset	28
Rakennus / kokonaisuus / sisäpiha / monipuolinen, mielenkiintoinen paikka	28
Lapset mainittu (lapsiystävällinen näyttely)	14
Suomen luonnon monimuotoisuus (luonto, järvimaisema, jne.)	14
Erittäin hyvä ruoka	11
Asiantuntemus	9
Täytetyt eläimet	9
Mörrimöykyn klo / liukumäki	6
Luontopolku / Muurahaisen polku	6
Esitteet	6
Uimaranta	6
Vaihtuvat näyttelyt (puuveistokset, Mikkolan kuvat...)	5
Esteettinen ja "järjestyksellinen" esillepano / kaunista / keväiset aiheet ja koristelu	3
Tulla uudestaan paremmalla ajalla ja tuoda ystäviä mukana.	3
Kuikat Ruostejärvellä.	2
Korteniemen perinnetila	2
Sää	2
Hyvä kartta	2
Kesäteemat / pääsiäisaskartelu (niitty, suomenhevnen...)	2
Erittäin mielenkiintoinen Torronsuo	1
Käsityöt	1
Luonnonrakkaus, raikkaus, nuori-innostus	1
Kokeilumahdollisuudet / moniaistisuus	1
Maksuton	1
Leppis-kerho	1
Niittykasvit ja sisäpihan kukkapenkki	1
Hämeen Härkätie	1
Hyvä seura	1
Yllätys, että oli auki, kun netissä ilm. että juhannus on kiinni.	1
Väärin tulosuuntaan sijoitettu rakennus / Paikkaan sopimaton "hämäläinen umpipiha"	1
Näyttelyn tavanomaisuus	1
Jäätelö	1
Ostamani peippo-pehmolelu	1
Auditorio	1
Samanlainen kuin ennenkin, näytin muille (retken vetäm.)	1
Upeaa, että alueella on luontokeskus!	1
Hyvä, että tällainen keskus on saatu Forssaan	1
Hieno ja siisti paikka, jossa tehdään arvokasta valistustyötä	1
Se, että Liesjärven kansallispuisto yletty (melkein) ihan oman tilani rajalle. Tilani on Nummi-Pusulan puolella Löyttyjärven rannalla	1
Vastanneita yhteensä	261
Vastauksia yhteensä	335

Tieto muista Metsähallituksen palvelupisteistä

Sinisimpukka, Saaristomeren kp	41
Seitseminen	32
Haukkalampi, Nuuksio	27
Oulanka	23
Ukko, Koli	19
Pallastunturi	19
Pyhätunturi	17
Evo	15
Teijo	15
Oskari, Rantasalmi, Linnansaari, Järviuonnon keskus	12
Karhuntassu, Kuusamo	12
Kellokas, Ylläs	11
Hossa	11
Siida, Inari	11
Kilpisjärvi	10
Koilliskairan lk, Tankavaara, UKK	10
Korteniemi, Liesjärvi	9
Ruunaa, Lieksa, Tiilikajärven lk	9
Tammisaari	8
Kiehinen Saariselkä	7
Syöte lk, Kylmäluoma	7
Patvinsuo	6
Kurjenpesä, Kurjenrahka	6
Petkeljärvi	5
Aulanko	5
Nestori	4
Muurahaisen luontotupa, Lauhanvuori	4
Enontekiö, Hetta	4
Etiäinen, Napapiiri	3
Tikankontti, (Nheidonkenkä), Esplanadin palvelupiste	3
Päijänteent kp	3
Lemmenjoki	3
Torrnsuon kp	3
Savukoski	2
Leivonmäki	2
Helvetinjärvi	2
Kelvennetupa	2
Hautajärvi, Karhunkierros	2
Tikkurila, Vantaan karttamyynti	2
Ivalo, Utsjoki	2
Kuhmossa Petola	1
Mietoistenlahden luontotupa	1
Ruka	1
Tunturilampi	1
Rödjan	1
www.luontoon.fi, www.metsa.fi	1
Pyhähäkki	1
Rovaniemi	1
Kansallispuisto, käynyt lähes kaikissa.	2

Tiedän lähes kaikki	6
Lapissa useita, en muista nimiä	2
Onko niitä? / En tiedä	4
Kyynäräharju	2
Korpoström	2
Ranua	
Lauhansarven luontotupa	
Äkäslompolo	
Punkaharjun luontokeskus	
Kultakaira?	
Puhala	
Saanan luontokeskus	
Ähtäri	
Turun saaristo	
Vastanneita yhteensä	173
Vastauksia (Metsähallituksen kohteita) yhteensä	414

Suomenkielinen kyselylomake



Hämeen luontokeskus

Asiakastutkimus 2006

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** Hämeen luontokeskuksessa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Hämeen luontokeskuksen henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan kolme kirja- tai esine-palkintoa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika

Hämeen luontokeskus

Asiakastutkimus 2006

1. Milloin saavuit luontokeskukseen?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontokeskuksessa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Torrnsuon kansallispuisto
2 Liesjärven kansallispuisto
3 Korteniemi perinnetila
4 Ilvesreitistö (Hämeen järviylängön retkeilyreitit)
5 Hämeen luontokeskuksen luontopolut
6 Eerikkilän urheiluopisto
7 Saaren kansanpuisto
99 Muualla, missä? _____

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

- 1 henkilöauto
2 henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
98 yleinen kulkuneuvo
4 tilausbussi (ryhmämatka)
7 moottoripyörä
8 polkupyörä
99 muu, mikä? _____

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

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä
(vastaaja mukaan luettuna)

joista

alle 15 -vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden syntymä- _____

vuodet (jos kaikki lähes saman _____)

ikäisiä, ilmoita yleisin syntymävuosi) _____

liikuntaesteisiä? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Hämeen luontokeskuksessa?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

Luontokeskuksen läheisyydessä (n. 10 km säteellä)

Muualla Suomessa

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

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

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

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

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

	käyttämäni palvelun tai tuotteen laatu					erittäin huono	en ole käyttänyt
	erittäin hyvä	5	4	3	2		
1 tiedonsaanti luonnosta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 tiedonsaanti retkeilystä				<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"/>
1 tiedonsaanti majoituspalveluista				<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"/>
6 luontokeskuksessa myytävät tuotteet				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 henkilökohtainen asiakasneuvonta				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 ryhmäopastus				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 luonnontuntemuksen edistäminen				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 yleisötietokone				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 luontokeskuksen näyttelyt				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 AV-esitykset				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 lapsille suunnatut palvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 koko perheelle suunnatut tapahtumat				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 WC:t				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
1 kahvila- tai ravintolapalvelut				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 luontokeskuksen käsikirjasto				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 jokin muu, mikä? _____				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Hämeen 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
1 retkeily- ja ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 tutkimusjulkaisut, selvitykset	<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"/>
5 luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 kansallispuisto vm. luontojulkisteet	<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"/>
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"/>
9 luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10 luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99 jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Kävitkö tai aiotko käydä muissa lähistön luontokohteissa?

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

- | | |
|--|--|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 10 <input type="checkbox"/> marjastus |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 11 <input type="checkbox"/> sienestys |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 16 <input type="checkbox"/> partioretki |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus |

Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

- | |
|--|
| 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leirytyminen |
| 22 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto retkiladuilla |
| 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely |
| 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) |
| 35 <input type="checkbox"/> maastoratsastus |
| 36 <input type="checkbox"/> metsästys |
| 64 <input type="checkbox"/> melonta |
| 66 <input type="checkbox"/> soutu |
| 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

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

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Hämeen 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 Hämeen luontokeskuksesta? (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

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 171 Leppänen, T., Osmonen, O., Kyykkä, T., Sulkava, P., Rajasärkkä, A., Karhu, H. & Honkola, J. 2007: Inarijärven linnut. 69 s.
- No 172 Salminen, J. 2007: Paahdeympäristöjen hyönteisseuranta. 181 s. (verkkojulkaisu)
- No 173 Kunttu P. & Halme P. 2007: Keski-Suomen valtion maiden käävät. 97 s.
- No 174 Heikkilä, P., Hokkanen, M., Kotiaho, J. & Päivinen, J. 2008: Lahopuun määrän kehitys ennallistamisen jälkeen Koloveden ja Liesjärven kansallispuistoissa vuosina 2006–2007. 33 s. (verkkojulkaisu)
- No 175 Hovi, M., Kytö, H. & Rautio, S.-K. (eds) 2008: Fire and Forest – The International Forest Fire Symposium in Kajaani 13.–14.11.2007. 70 s.
- No 176 Wallenius, T. 2008: Menneet metsäpalot Kalevalan kankailla. 46 s.
- No 177 Sarvanne, H., Tanskanen, A. & Yrjölä, R. 2008: Linnansaaren kansallispuiston linnustaselvitys vuonna 2005. 47 s. (verkkojulkaisu)

Sarja B

- No 87 Heikkilä, A. 2008: Patvinsuon kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 59 s. (verkkojulkaisu)
- No 88 Keskitalo, M. 2008: Ruunaan luontotalon kävijätutkimus 2006. 52 s. (verkkojulkaisu)
- No 89 Metsähallitus 2008: Suojelalueiden hoidon ja käytön periaatteet. 78 s. (verkkojulkaisu)
- No 90 Metsähallitus 2008: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2007. 54 s.
- No 91 Hankala, A. 2008: Hämeenkaan alueen kävijätutkimus 2006–2007. 62 s. (verkkojulkaisu)
- No 92 Hankala, A. & Tunturi, K. 2008: Hämeenkaan alueen yritystutkimus 2006. 61 s. (verkkojulkaisu)
- No 93 Mikkola, M. & Kuosmanen, R. 2008: Pyhä-Häkin kansallispuiston kävijätutkimus 2007. 46 s. (verkkojulkaisu)
- No 94 Tunturi, K. 2008: Helvetinjärven kansallispuiston kävijätutkimus 2006. 60 s. (verkkojulkaisu)
- No 95 Tunturi, K. 2008: Seitsemisen kansallispuiston kävijätutkimus 2006–2007. 69 s. (verkkojulkaisu)
- No 96 Tunturi, K. 2008: Seitsemisen ja Helvetinjärven kansallispuistojen yritystutkimus 2006. 71 s. (verkkojulkaisu)
- No 97 Pääkkönen, J. R. 2008: Luontokeskus Petolan asiakastutkimus 2006. 40 s. (verkkojulkaisu)
- No 98 Räsänen, H. 2008: Raja-Karjalan alueen yritystutkimus 2007. 72 s. (verkkojulkaisu)
- No 99 Holsti, C. 2008: Vattajanniemen kävijätutkimus 2006. 79 s. (verkkojulkaisu)

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-668-4 (pdf)
2. korj. p.

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:
www.metsa.fi/julkaisut