

Savonlinnan Riihisaaren museoalueen asiakastutkimus 2008



Reetta Mustonen

Johanna Pekkala

Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Pääsiäistulet Riihisaaren museoalueella.
Kuva: Savonlinnan maakuntamuseo / Mikko Sairanen.



© Metsähallitus 2009

ISSN 1235-8983

ISBN 978-952-446-752-0 (pdf)

Reetta Mustonen ja Johanna Pekkala

Savonlinnan Riihisaaren museoalueen asiakastutkimus 2008



Riihisaari
Salmaan loisto



METSÄHALLITUS

METSÄHALLITUS
150 VUOTTA

KUVAILULEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	16.12.2009
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	2342/52/2009
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA			
ALUEEN NIMI	Riihisaaren museoalue		
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI			
ALUEYKSIKKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIJÄ(T)	Reetta Mustonen ja Johanna Pekkala		
JULKAISUN NIMI	Savonlinnan Riihisaaren museoalueen asiakastutkimus 2008		
TIIVISTELMÄ	<p>Ympärivuotisesti palveleva Savonlinnan maakuntamuseo sijaitsee Savonlinnan kaupungin Riihisaarressa, Olavinlinnan läheisyydessä. Museo on Etelä-Savon kulttuurihistoriallinen keskusmuseo, joka keskittyy toiminnassaan Saimaan kulttuurihistorian ja erityisesti Saimaan purjehdushistorian tallentamiseen, tutkimiseen ja esittelemiseen. Museon tiloissa sijaitseva Nestori – Saimaan luontonäyttely ja museon ja Metsähallituksen yhteinen asiakaspalvelupiste puolestaan antaa ajantasaista luontotietoutta kävijöillensä ja kertoo Savonlinnan alueen suojelualueista sekä muista valtion retkeilykohteista. Nestorin perusnäyttely esittelee Saimaan luonnon ja eläinten erityispiirteitä.</p> <p>Tutkimus on ensimmäinen Savonlinnan maakuntamuseon ja Metsähallituksen yhteistyönä toteutettu mielipidekartoitus. Tutkimus tehtiin Riihisaaren museokävijöille Metsähallituksen vakioituilla menetelmillä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia muiden Metsähallituksen asiakaspalvelupisteissä toteutettavien vastaavien tutkimusten kanssa. Tutkimuksen tietoja voidaan käyttää hyväksi kehitettäessä asiakaspalvelun kysyntälähtöisyyttä sekä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa.</p> <p>Aineiston keruu tapahtui touko-syyskuussa 2008. Touko-kesäkuussa keruupäiviä oli vain 1–2 viikossa, koska museolla oli vähemmän asiakkaita alkukesästä. Juhannuksen jälkeen, jolloin sesonki-aika varsinaisesti alkoi, alettiin aineistoa kerätä kolmena päivänä viikossa. Keruu-aika ja -päivät arvottiin, jotta otoksiin saatiin satunnaisuutta.</p> <p>Tulosten perusteella museoalueen yleisin seurueyryppi ovat omalla autolla, oman perheen jäsenten seurassa ja pienissä ryhmissä liikkuvat keski-ikäiset korkeasti koulutetut ihmiset. Noin puolet kävijöistä vieraili ensikertaa Riihisaaren museoalueella. Olavinlinna ja Linnankadun palvelut olivat tärkeimmät käyntikohteet museokäynnin ohella. Selkeästi vilkkain kuukausi on heinäkuu. Tarjolla olevista palveluista arvostetaan eniten henkilökohtaista asiakasneuvontaa, tiedonsaantia luonnosta sekä alakerran näyttelyitä (sekä Nestorin että museon näyttelyt). Valtaosa kävijöistä on paikallisia, mutta hyvin edustettuna on myös pääkaupunkiseutu. Noin viidennes kävijöistä on ulkomaalaisia.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Riihisaaren museoalue, Nestori, Saimaa		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 124		
ISSN	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-446-752-0
SIVUMÄÄRÄ	43 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	16.12.2009
UPPDRAGSGIVARE		DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	2342/52/2009
TYP AV SKYDDSONRÅDE/ SKYDDSPROGRAM			
OMRÅDETS NAMN	Riihisaari museiområde		
NATURA 2000 -OMRÅDETS NAMN OCH KOD			
REGIONAL ENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Reetta Mustonen och Johanna Pekkala		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Riihisaari museiområde i Nyslott år 2008		
SAMMANDRAG	<p>Nyslotts landskapsmuseum är öppet året runt och beläget på Nyslotts stads ö Riihisaari i närheten av Olofsborg. Museet är centralmuseum för Södra Savolax kulturhistoria och har specialiserat sig på Saimens kulturhistoria och i synnerhet på att bevara, undersöka och visa fram Saimens seglingshistoria. Naturutställningen Nestori finns i museets utrymmen, och museets och Forststyrelsens gemensamma kundtjänstställe ger besökarna aktuella kunskaper om naturen och naturskyddsområdena i Nyslotttrakten och om övriga utflyktsmål på statens mark. Nestoris basutställning presenterar särdragen i Saimens natur och djurvärld.</p> <p>Denna kundundersökning är den första enkät som Nyslotts landskapsmuseum och Forststyrelsen gjort i samarbete. Undersökningen gjordes bland museets besökare med Forststyrelsens standardiserade metoder. Resultaten är sålunda jämförbara med motsvarande besökarundersökningar som utförs vid Forststyrelsens kundtjänstställen. Undersökningens uppgifter kan användas till att utveckla kundservicen utgående från efterfrågan och samarbetet med övriga aktörer inom turismen.</p> <p>Materialet insamlades i maj-september 2008. I maj och juni insamlades uppgifter endast 1–2 dagar per vecka, eftersom museet hade färre kunder i början av sommaren. Efter midsommaren, då den egentliga säsongen hade börjat, insamlades material under tre dagar per vecka. Slumpmässigheten utökades genom att man lottade ut vilka dagar och tider material insamlas.</p> <p>Resultaten visar att den vanligaste typen av kunder är högt utbildade medelålderspersoner som rör sig med egen bil i sällskap med egna familjen eller i små grupper. Ungefär hälften av kunderna besökte Riihisaari museiområde för första gången. De viktigaste besöksmålen förutom museet var Olofsborg och tjänsterna utmed gatan Linnankatu. Juli var den klart livligaste besöksmånaden. Av de tjänster som stod till buds uppskattades mest den personliga kundrådgivningen, informationen om naturen och utställningarna i nedre våningen (både Nestoris och museets utställningar). Merparten av besökarna var lokalbor men även personer från huvudstadsregionen var väl representerade bland besökarna. En femtedel av besökarna var utlänningar.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Riihisaari museiområde, Nestori, Saimen		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 124		
ISSN	ISBN (PDF)	978-952-446-752-0	
SIDANTAL	43 s.	SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.2 Nestori – Saimaan luontonäyttely	8
2.3 Aineisto ja menetelmät	9
3 TULOKSET	12
3.1.2 Seuruetiedot	14
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	21
3.2.6 Tietolähde	24
3.3.3 Asiakastytyväisyysindeksi.....	27
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	28
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa	28
3.4.2 Ostohalukkuus	29
3.4.3 Aukioloaikojen sopivuus	30
3.4.4 Rahankäyttö Riihisaaren museon asiakaspalvelupisteessä.....	31
3.4.5 Kiinnostus Olavinlinnan ja Riihisaaren museon yhteislippuun.....	31
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	31
4 TULOSTEN TARKASTELU JA YHTEENVETO	32
LÄHTEET	33
LIITTEET	
Liite 1 Aineiston keruuajataulu	35
Liite 2 Vastajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	36
Liite 3 Vapaamuotoinen palaute.....	38
Liite 4 Suomenkielinen kyselylomake.....	40

1 Johdanto

Metsähallitus aloitti yhteistyön Savonlinnan maakuntamuseon kanssa Savonlinnan Riihisaassa keväällä 2008, kun Metsähallituksen ylläpitämä Saimaasta kertova luontonäyttely ja palvelupiste, Nestori, siirrettiin museon yhteyteen Riihisaareen (kuva 1). Samalla uusittiin museon asiakaspalvelutila ja ulko-opasteet. Museolla ja Nestorilla on ollut yhteisiä koululaisille suunnattuja ohjelmia ja tapahtumia jo pidemmän aikaa. Savonlinnan maakuntamuseo on keskittynyt Saimaan alueen kulttuuriperinnön taltiointiin ja esittelyyn. Molemmat näyttelyt sopivat sisällöllisesti hyvin yhteen. Museolla on lisäksi vahva ote alueen koulujen ympäristökasvatuksessa, mikä tukee Metsähallituksen ympäristökasvatustyötä.

Tämä on ensimmäinen maakuntamuseon ja Metsähallituksen yhteistyönä tehty asiakastutkimus Riihisaaren museokävijöille. Tutkimus oli tarpeellinen, sillä näin yhteistyön alkuvaiheessa on hyvä kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä, tarpeita ja toiveita Riihisaaren alueen toiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksen avulla kartoitettiin mm. Riihisaaren museon asiakaskoostumusta, palveluiden ja tuotevalikoiman laatua, kävijätyytyväisyyttä, käynnin kestoa, harrastuksia ja käytön alueellista jakautumista. Asiakastutkimukset ovat tärkeä osa palveluiden kehittämistä ja viestinnän vaikuttavuuden seuranta.

Museon ja Nestorin yhdistymisen taustalla oli yhteinen näkemys toiminnan turvaamisesta ja kehittämisestä yhdistämällä molempien osapuolten resurssit ja osaaminen. Pidemmän tähtäimen tavoitteena on vetovoimaisen, ympärivuotisen käyntikohteen, Saimaan luonto- ja kulttuurikeskuksen perustaminen. Se edellyttää uudisrakentamista, mm. ravintola-, auditorio- ja huoltotiloja sekä päänäyttelyiden uusimista. Riihisaareen on museon höyrylaivojen ympärille kaavailtu lisäksi höyrylaiva-uistoa. Nestorin ja maakuntamuseon yhdistyminen on jo tuonut selkeitä synergiaetuja, mm. kasvien kävijämäärien ja lisääntyneiden myyntitulojen muodossa. Kumpikaan organisaatio-osapuoli ei ole resurssipulan vuoksi onnistunut kasvattamaan kävijämääriään viime vuosina. Nestorilla on myös mahdollisuus toimia nyt ympärivuotisesti, kun se aiemmin oli avoinna vain kesäkaudella.



Kuva 1. Nestori – Saimaan luontonäyttely sijaitsee Savonlinnan maakuntamuseon yhteydessä Riihisaassa, Olavinlinnan vieressä. © Metsähallitus 2009, © Maanmittauslaitos 1/MML/09.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Riihisaaren museo

Ympärivuotisesti palveleva Savonlinnan maakuntamuseo sijaitsee Savonlinnan kaupungissa Riihisaarella, Olavinlinnan läheisyydessä. Alun perin rakennus toimi jyvämakasiinina, ja se restauroitiin perusteellisesti 1980-luvulla. Museon julkisivu on säilynyt lähes alkuperäisessä muodossa nykypäivään asti. Savonlinnan maakuntamuseo keskittyy toiminnassaan Etelä-Savon kulttuurihistorian ja erityisesti Saimaan purjehdushistorian esittelemiseen. Maakuntamuseon vetovoimaiset näyttelyt ovat elävä ja tärkeä osa palvelutarjontaa. Näyttelyiden lisäksi museon palveluihin kuuluvat erilaiset tapahtumat, joita järjestetään eri toimijoiden, kuten kaupungin kulttuuritoimen kanssa.

Riihisaaren museon kävijämäärät ovat olleet valtakunnallisesti vertailtuna hyvää keskitasoa. Näyttelyistä riippuen kävijöitä on vuosittain ollut noin 20 000–30 000. Savonlinnan maakuntamuseon kävijätavoitteita on nostettu viime vuosina. Vuoden 2008 kävijätavoitetta, 26 000 käyntikertaa, ei aivan saavutettu (toteuma 24 672), mutta vuonna 2009 tuo sama kävijätavoite tullaan ylittämään (luvut Metsähallituksen ASTA-tietojärjestelmästä).

2.2 Nestori – Saimaan luontonäyttely

Nestori aloitti toimintansa vuonna 2001 Metsähallituksen luontokeskuksena Savonlinnassa, Aino Acktén puistotiellä lähellä Riihisaarta, nimellä Nestori – Saimaan luontokeskus. Myöhemmin, kun Metsähallituksen asiakaspalvelupisteet määriteltiin ja profiloitiin uudelleen, nimi sai muodon Nestori – Saimaan luontotalo. Nestorissa kävi enimmillään noin 15 000 ja vuosina 2005–2007 keskimäärin 8 000–10 000 asiakasta.

Vuonna 2007 Metsähallitus ja Savonlinnan maakuntamuseo allekirjoittivat yhteistyösopimuksen ja helmikuussa 2008 Nestorin Saimaasta kertova luontonäyttely ja asiakaspalvelupiste siirrettiin Savonlinnan maakuntamuseon yhteyteen Riihisaareen. Samalla museon lipunmyyntipiste ja myymälä uusittiin yhteisiin tarpeisiin sopiviksi. Yhteistyösopimuksen mukaisesti Metsähallitus palkkaa kesäksi pisteeseen asiakasneuvojan kolmen kuukauden ajaksi. Museon puolelta asiakaspalvelussa ja lipunmyynnissä on ollut useita kausityöntekijöitä lyhytkestoisissa työsuhteissa. Museolla ja Nestorilla on lisäksi yhteinen vaihtuvien näyttelyiden ja tapahtumien kalenteri sekä yhteisesti laadittava ja toteutettava markkinointisuunnitelma toimenpiteineen.

Asiakaspalvelupisteestä saa ajantasaista tietoa Savonlinnan seudun kansallispuistoista sekä muista luonnonsuojelualueista ja retkikohteista. Tarjolla on lisäksi ilmaisiaiteitä ja asiakkaiden on mahdollista tutkia retkikohteita myös yleisötietokoneella Luontoon.fi-verkkosivuilta. Yhteisessä museo-kaupassa on laaja valikoima tuotteita: karttoja, kirjoja, pehmoeläimiä, koriste-esineitä sekä muita lahjatavaroita ja matkamuistoja. Nestorin näyttely kertoo Suomen suurimman järven, Saimaan, monimuotoisuudesta ja erityisesti sen kuuluisimmasta asukkaasta, uhanalaisesta saimaannorpasta (taulukko 1).

Lisää tietoa Riihisaaren museosta löytyy museon verkkosivuilta (Savonlinnan maakuntamuseo 2009). Nestorista kerrotaan tarkemmin Metsähallituksen Luontoon.fi-verkkopalvelussa (Metsähallitus 2009).

Taulukko 1. Riihisaaren museota ja Nestoria – Saimaan luontonäyttelyä kuvaavat tärkeimmät tiedot.

Riihisaari. Savonlinnan maakuntamuseo ja Nestori – Saimaan luontonäyttely	
Valmistumisajankohta	- Rakennus alun perin jyvämäkasiini vuodelta 1852. - Savonlinnan maakuntamuseo aloitti toimintansa 1985. - Nestori aloitti 2001 (Saimaan luontokeskus) ja siirtyi museon yhteyteen 2008 (Saimaan luontonäyttely).
Sijainti	- Savonlinnan kaupungissa Riihisaareissa, Olavinlinnan vieressä. - Nestori – Saimaan luontonäyttely sijaitsee Riihisaaren maakuntamuseon kanssa samassa rakennuksessa.
Käyntimäärä	22 100 (v. 2008)
Palvelut	- Maakuntamuseo - Asiakasneuvonta, opastus ja lipunmyynti - Maksulliset opastukset ryhmille - Museokauppa - Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti - Alueen yrittäjien palveluiden esittely - Retkeilyneuvonta - Pysyviä ja vaihtuvia näyttelyitä - Museolaivat - Lasten arkkitehtuuripaja - Esitelmällat, tapahtumat

2.3 Aineisto ja menetelmät

Asiakastutkimusaineiston keruu suoritettiin Riihisaaren museolla touko-syyskuussa 2008. Yhteinen asiakastutkimus toteutettiin noudattaen Metsähallituksen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Näin tulokset ovat tietyn osin vertailukelpoisia muiden vastaavanlaisten Metsähallituksen asiakaspalvelupisteissä toteutettavien asiakastutkimusten kanssa.

Kyselylomaketta (liite 4) muokattiin Riihisaaren museolle sopivaksi. Sen laatimiseen osallistuivat Savonlinnan maakuntamuseon ja Metsähallituksen Saimaan puistoalueen henkilöstöt. Museolta mukana olivat erityisesti museonjohtaja Mirjam Kosunen, arkeologiatutkija Martti Koponen ja amanuenssi Irmeli Soininen, Metsähallituksesta puolestaan asiakaspalveluvastaava Jaana Muhonen, suunnittelija Mari Laukkanen sekä puistonjohtaja Teppo Loikkanen.

Asiakastutkimuksen kyselylomake laadittiin nopealla aikataululla, sillä tutkimus haluttiin toteuttaa jo yhteistyön alkuvaiheessa. Kyselylomakkeen kysymykset eivät näin ollen olleet loppuun asti mietittyjä esimerkiksi museon ja Metsähallituksen yhteistyön kannalta. Kyselylomakkeesta tuli myös liian pitkä, ja kysymyksiä olisi voitu tiivistää, jotta niissä olisi välttytty toistolta.

Keruupiste sijoitettiin Riihisaaren museon alakertaan Nestorin näyttelytilaan, koska siellä oli valoisaa, tarjolla oli pöytätilaa ja asiakkailta oli mahdollisuus istua rauhassa täyttämässä kyselylomake. Tarkoituksena oli lähestyä asiakkaita ja pyytää kohteliaasti heitä täyttämään kyselylomake itsenäisesti joko paikanpäällä tai vaihtoehtoisesti muualla, jolloin annoimme mukaan postimerkillä varustetun kirjekuoren palauttamista varten. Toivomus oli, että asiakas täyttäisi kyselyn mieluiten paikanpäällä, jolloin lomakkeiden palautus varmistuisi. Asiakkaita pyrittiin aktiivisesti tavoittamaan myös alakerran muissa näyttelytiloissa sekä aulassa, sillä kaikki museokävijät eivät välttämättä tulleet katsomaan Nestorin luontonäyttelyä. Pienenä kannustimena kyselyyn osallistumiseen oli keruun päätyttyä suoritettava kirja-arvonta. Kun kävijät kuulivat, että asiakastutkimus on osa aineiston kerääjien opinnäytetyötä (Mustonen & Pekkala 2009), herätti se myös heidän mielenkiintoaan tutkimusta kohtaan.

Mikäli asiakas ei ollut vielä kiertänyt näyttelyä, pyydettiin häntä palaamaan kierroksen jälkeen vastaamaan kyselyyn. Muutamassa tapauksessa aineiston kerääjät haastattelivat asiakasta ja täytti-

vät lomakkeen tämän puolesta. Näin toimittiin esimerkiksi joskus vanhusten kohdalla, joille lomakkeen täyttäminen oli hankalaa. Metsähallituksen asiakaspalvelupisteessä ja museokaupassa kävi paljon matkailijoita pelkästään etsimässä retkeily- ja luontotietoutta sekä tekemässä matkamuu- ostoksia. Kaikki eivät tulleet näyttelyä katsomaan, ja näitä asiakkaita ei pyydetty osallistumaan kyselyyn.

Otantakehikko käsitti kaikki Riihisaaren museon näyttelyiden kävijät lukuun ottamatta alle 15-vuotiaita (taulukko 2). Metsähallitus asetti tavoitteeksi saada kuukaudesta riippuen 6–17 vastausta keruukerralla, jolloin neljän kuukauden jälkeen tutkittavia otoksia olisi noin 500 kappaletta. Asiak- kaiden mukaan annetuista 33:sta lomakkeesta postissa saatiin täytettyinä takaisin 19. Yhteensä vas- tauksia saatiin 243, joten keruutavoitteesta saavutettiin alle puolet. Museon kesän 2008 kävijämäärä jäi pienemmäksi kuin edellisten vuosien. Koko vuoden kävijätavoitteesta (26 000 kävijää) jäätin myös jonkin verran, kävijöitä oli yhteensä 23 500. Vuonna 2007 kävijätavoite, 26 000, oli saavutet- tu. Museotoimen johtaja Mirjam Kosunen arvelee kesän huonojen säiden vähentäneen kävijämää- riä, mutta myös bensanhinnan nousulla lienee ollut vaikutuksensa. Odotukset olivat korkeammat kesän kävijämäärien suhteen Nestorin siirryttyä museon tiloihin. Kesän aikana museolla ollut Sa- vonlinnan taidelukion 40-vuotijuhlanäyttely Continuum ei tuntunut suurta yleisöä houkuttelevan.

Taulukko 2. Otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Havaintoja (tavoite)	Keruupäiviä
Riihisaaren museo	Kaikki 15-vuotiaat ja sitä van- hemmat asiakkaat	500	33
Kertymä yhteensä		243	33

Keruupäivät ja keruun ajankohta, joka oli joko aamupäivä tai iltapäivä, arvottiin etukäteen (liite 1). Keruupäiviä oli touko-kesäkuussa 1–2 viikossa. Juhannuksesta lähtien, josta sesonki varsinaisesti alkoi, aineistoa kerättiin kolmena päivänä viikossa. Keruujakson kesto oli kolme tuntia. Ensisijai- sesti aineistoa keräsi Johanna Pekkala. Toukokuussa myös Reetta Mustonen osallistui keruuseen. Metsähallituksen kausityöntekijänä kesän aikana toiminut asiakasneuvoja Tarja Halme avusti ke- ruussa tarvittaessa. Keruupäiviin tehtiin muutamia muutoksia kesän aikana, mikäli ensisijaiset ke- rääjät eivät päässeet keräämään juuri arvottuina päivinä. Keruujakson alussa huomattiin, ettei ase- tttua keruutavoitetta tulla saavuttamaan, koska kävijöitä oli niukasti ja toisaalta kieltäytyjienkin määrä oli suuri. Tämän vuoksi suoritettiin yksi keruu Syystulet-tapahtumapäivänä, jolloin tiedettiin ihmisiä olevan paljon liikkeellä. Näin saatiin tutkimuksen otosjoukkoa kasvatettua. Tämän tapah- tumapäivän ei katsottu vääristävän kokonaistuloksia.

Pidimme keruupäiväkirjaa, jolla pyrittiin selvittämään mahdollisia tutkimustuloksiin vaikuttavia tekijöitä. Asiakkaat perustelivat kieltäytymisiä useimmiten kiinnostuksen tai ajan puutteella. Luotet- tavaa arviota kieltäytyjien ja ohikulkijoiden kokonaismäärästä ei saatu, sillä kaikkia museon kävi- jöitä ei voitu tavoittaa, varsinkaan jos kävijät tulivat ”ryppäin” museolle. Aineistonkerääjän asioi- dessa lomaketta täyttävien kanssa asiakkaita livahti myös keruupisteen ohi. Kieltäytyjiä saatiin kir- jattua keruupäiväkirjaan 69, mutta heitä oli todellisuudessa enemmän. Saatujen vastausten määrä (243) riittää kuitenkin luotettaviin ja vertailukelpoisiin tuloksiin.

Kävijöiden vähäinen mielenkiinto kyselyä kohtaan oli odotettavissa, koska kysely oli pitkäkö. Kyselyn huolelliseen täyttämiseen meni testauksen pohjalta aikaa vähintään kymmenen minuuttia. Kyselylomake koettiin useasti siis liian pitkäksi ja raskaaksi täyttää. Osasta vastauksia huomaa, että lomakkeet on täytetty kiireessä ja pitkäköön kyselyyn on turhauduttu; vastauskohtia on jätetty tyhjiksi. Kysymyksissä, joissa oli monta vastauskohtaa, kaikkia vastauksia ei oltu rastitettu ja osas- sa vastaukset oli kuitattu yhdellä viivalla. Kävijöiden suhtautuminen kyselyyn oli kuitenkin yleisesti ottaen myönteistä.

Perhekävijöille, pienille ryhmille ja pariskunnille oli tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen toisen tai muiden puolesta. Tässä ikä- ja sukupuolijakauma saattoi vääristyä. Vielä todennäköisemmin vääristyminen näkyy asuinkuntajakaumassa, koska muutamakin lisähenkilö olisi muuttanut merkittävästi yksittäisen kunnan sijoittumista kävijöiden kotikuntien joukossa. Joiltakin kävijöiltä unohtui, että kysely koski senhetkistä museokäyntiä. Kävijöiden harrastuksia käsittelevässä kysymyksessä osa vastaajista tuntui valitsevan selvästi ajankohtaan sopimattomia aktiviteetteja, joita oli harrastettu muulloin kuin tämän käynnin yhteydessä.

Kyselylomake (liite 4) käännettiin englannin, saksan ja venäjän kielille. Ulkomaisia vastaajia saatiin näin hyvin mukaan tutkimukseen. Riihisaaren museolla käy kesäisin paljon ulkomaalaisia, joten heidän mielipiteitään on myös tärkeä saada selville. Keruu ajoittui sesonkiaikaan, jolloin kävijöiden koostumus on loma- ja vapaa-aikakeskeistä. Myös ulkomaalaisten ja vieraspaikkakuntalaisten osuus on Riihisaaren museolla suurempi kesäaikaan.

Asiakastutkimuksesta saadut tulokset tallennettiin keruun päätyttyä Metsähallituksessa käytössä olevaan ASTA-tietojärjestelmään, mistä tulokset analysoitiin ja raportointiin Metsähallituksen raportointiohjeiden mukaisesti. Aineiston analysoinnissa käytettiin tilastollisina menetelminä suorien jakaumien tarkastelua ja kuvaavia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet). Moodi on tyyppiarvo, joka kuvaa aineiston yleisintä arvoa. Mediaani ilmaisee muuttujan keskimmäisen arvon, joka jakaa havaintoaineiston kahteen yhtä suureen osaan. 25 %:n prosenttipiste kertoo sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu neljäsosa havaintoaineistosta, ja 75 %:n prosenttipiste sen muuttujan arvon, jonka alle sijoittuu kolme neljäsosaa havainnoista.

3 Tulokset

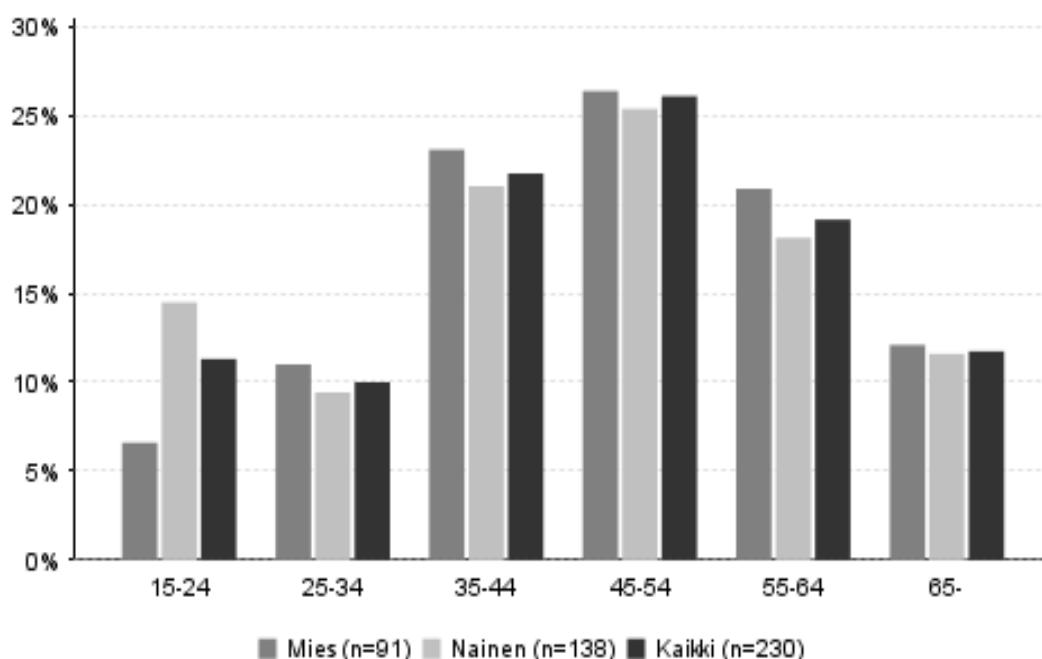
3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Riihisaaren museolla vuonna 2008 kyselyyn vastanneissa oli naisia huomattavasti miehiä enemmän, 61 % (147 vastaajaa) vastanneista ja sukupuolensa ilmoittaneista (taulukko 3). Sekä miesten että naisten suurin ikäluokka oli 45–54-vuotiaat. Tähän luokkaan kuului 26 % kaikista vastanneista. Toiseksi suurimmat ikäluokat olivat pienellä erolla 35–44-vuotiaat (22 % vastaajista) ja 55–64-vuotiaat (19 %). Pienin ikäluokka oli 15–24-vuotiaat, joita oli 11 % vastaajista (kuva 2). Vanhin vastaaja oli 84-vuotias ja vastanneiden keski-ikä oli noin 47 vuotta (taulukko 4).

Taulukko 3. Vastanneiden sukupuolijakauma Riihisaaren museossa vuonna 2008.

Sukupuoli	kpl	%
Mies	94	39
Nainen	147	61
Yhteensä	241	100



Kuva 2. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan.

Taulukko 4. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 230.

Ikä	Mies	Nainen	Kaikki
Keski-ikä	48,22	45,40	46,52
län keskihajonta	14,19	15,71	15,15
Minimi-ikä	16	15	15
Maksimi-ikä	84	83	84
Moodi	50	18	45
Mediaani	50	45	46

Riihisaaren museokävijät ovat keskimäärin hyvin koulutettuja; koulutustaustansa ilmoittaneista kävijöistä reilusti yli kolmasosa (37 %) oli suorittanut ylemmän yliopisto- tai korkeakoulututkinnon. Opistotason koulutuksen oli saanut 23 % ja vajaa viidennes vastaajista oli alemman yliopisto- tai korkeakoulututkinnon suorittaneita (taulukko 5).

Kotimaiset vastaajat olivat kaikkiaan 52 kunnasta ympäri maan. Paikallisia kävijöitä oli vastaajissa eniten (23 %). Toiseksi eniten kävijöitä oli Helsingistä (13 % vastanneista). Yksittäisiä kävijöitä oli myös paljon eri kunnista. Taulukossa 6 on esitetty yleisimpien asuinkuntien kävijämäärät.

Suomalaisia oli oletetusti enemmistö kyselyyn osallistuneista (76 %, taulukko 7). Suomenkielisen kyselylomakkeen lisäksi oli tarjolla saksan-, englannin- ja venäjänkieliset lomakkeet. Ulkomaalaiset olivat yleisesti ottaen innokkaampia vastaajia suomalaisiin verrattuina. Määrällisesti merkittävimmät ulkomaalaisryhmät olivat saksalaiset ja venäläiset; molemmista maista oli 14 vastaajaa. Kolmanneksi eniten ulkomaisia vastaajia oli Iso-Britanniasta (taulukko 7). Ulkomaalaisia oli vastaajista 24 %.

Taulukko 5. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	17	19	13	9	31	13
Opistotasoinen tutkinto	16	18	38	26	54	23
Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	18	20	21	15	39	17
Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto	33	37	54	38	87	37
Ei ammatillista tutkintoa	6	7	18	12	24	10
Yhteensä	90	100	144	100	235	100

Taulukko 6. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat. Asuinkuntaa kysyttiin vain suomalaisilta. 184 vastaajasta asuinkuntansa ilmoitti 173.

Asuinkunta	kpl	%
Savonlinna	39	23
Helsinki	22	13
Kuopio	9	5
Mikkeli	7	4
Rantasalmi	7	4
Tampere	7	4
Kitee	6	3
Espoo	5	3
Vantaa	4	2

Taulukko 7. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	kpl	%
Suomi	184	76
Venäjä	14	6
Saksa	14	6
Yhdistynyt kuningaskunta	8	3
Sveitsi	3	1
Espanja	3	1
Ruotsi	2	1
Puola	2	1
Yhdysvallat	2	1
Italia	2	1
Latvia	1	0
Norja	1	0
ei tiedossa	1	0
Australia	1	0
Itävalta	1	0
Belgia	1	0
Kanada	1	0
Tšekki	1	0
Ranskan tasavalta	1	0
Yhteensä	243	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vastanneista 75 % vieraili Riihisaaren museolla 2–5 hengen seurueissa seuruekoon mediaanin ollessa kolme henkilöä. Vain 7 % vastanneista vieraili museolla yksin. Noin viidennes vastanneista ilmoitti matkustaneensa seurueessa, jossa oli kuusi henkeä tai enemmän (taulukko 8). Erilaisissa seurueissa matkanneista noin joka kolmas ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita lapsia. Ryhmissä, jotka sisälsivät alle 15-vuotiaita, lasten lukumäärän mediaani oli 1 ja iän mediaani

8 vuotta (so. vuonna 2000 syntyneitä). Kolmen vastaajan seurueessa on ollut liikuntaesteisiä henkilöitä. Suurimmassa seurueessa matkasi 60 henkeä ja enimmillään alle 15-vuotiaita oli seurueessa mukana 43 (taulukko 9).

Suurin osa seurueessa matkanneista oli liikkeellä omien perheenjäsenten seurassa (61 %, taulukko 10) ja seuraavaksi useimmin museolla vierailtiin ystävien kanssa (14 % vastanneista). Erilaisissa ryhmissä tulleiden vastaajien pieni määrä selittyy keruiden huonolla ajoituksella. Todellisuudessa ryhmien määrät olivat suurempia, sillä Riihisaaren museolla kävi paljon erilaisia ryhmiä kesän aikana.

Taulukko 8. Vastanneiden seurueiden ryhmäkoko.

Seurueen koko	kpl	%
Yksin	17	7
2–5 hengen seurue	180	75
6 tai useamman hengen seurue	42	18
Yhteensä	239	100

Taulukko 9. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Riihisaaren museolla vuonna 2008.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Seurueen koko yhteensä	222	6,1	9,81	2	2	3	4	60
Alle 15-vuotiaita	79	5,7	10,99	1	1	2	2	43
Liikuntaesteisiä	3	1,3	0,58	1	1	1	2	2
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	109	1999,8	4,02	1991	1997	2000	2003	2007

Taulukko 10. Vastanneiden seurueen koostumus Riihisaaren museolla vuonna 2008.

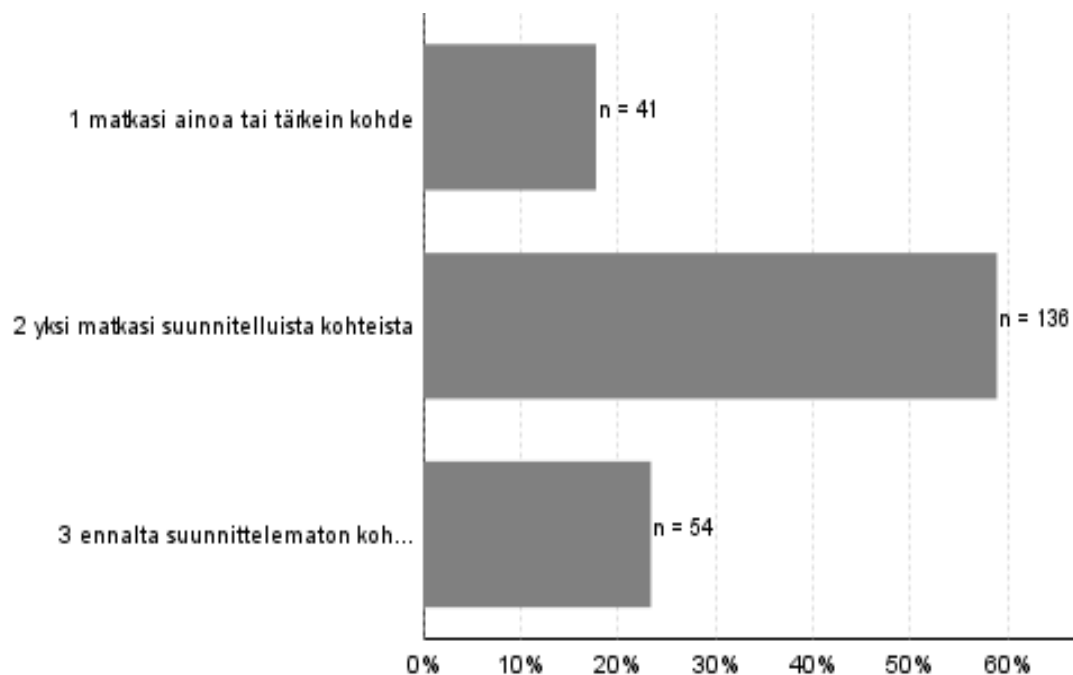
Seurueen koostuminen	kpl	%
Oman perheen jäsenistä	135	61
Muista sukulaisista	17	8
Ystävistä	30	14
Työtovereista	11	5
Koululuokasta	11	5
Päiväkotiryhmästä	1	0
Opiskeluryhmästä	11	5
Eläkeläisryhmästä	1	0
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaista	1	0
Kerhosta, yhdistyksestä tms.	1	0
Jostakin muusta, mistä?	3	1
Yhteensä	222	100

3.2 Käynti Riihisaaren museossa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Savonlinnan maakuntamuseo Riihisaarella oli vain vajaalle viidennekselle (18 %) vastanneista tärkein käyntikohde tällä matkalla. Suurimmalle osalle vastanneista (59 %) se oli yksi matkan suunnitelluista kohteista ja viidennes ei ollut ennen matkaansa suunnitellut käyvänsä maakuntamuseolla (kuva 3).

Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut Riihisaaren museo. Vastanneiden yleisin matkan muu kohde tai pääkohde oli museon välittömässä läheisyydessä sijaitseva Olavinlinna (taulukko 11 ja liite 2). Kävijöiden muita kohteita olivat lisäksi Riihisaaren lähistöllä tai Savonlinnan ympäristössä sijaitsevat kohteet, kuten kaupungin keskusta, tori, Linnankatu, Retretti, Lusto ja Pun-kaharju. Pääkohteiksi mainittiin myös mm. mökkeily ja Saimaan risteilyt. Muutamalla matkan pääkohde sijaitsi Savonlinnan ulkopuolella.



Kuva 3. Riihisaaren museon tärkeys matkan kohteena (n = 231).

Taulukko 11. Kohteen tärkeys. Matkan pääkohde tai pääkohteet.

Matkan pääkohde tai pääkohteet	kpl
Olavinlinna	5
Casino, Olavinlinna	1
Olavinlinna, Luston metsämuseo	1
Olavinlinna, maisemaristeily	1
Olavinlinna, oopperajuhlat	1
Olavinlinna, Tanhuvaaaran urheiluopisto	1
Ooppera	2
Ooppera/galleriat	1
Oopperajuhlat, Retretti	1
Oopperajuhlat, veneily	1
Pikkukakkosen puisto	2
Bootfahren (veneily)	1
Kahvila, ravintola	1
Kaupunkiin tutustuminen	1
Koli, Siikalahti	1
Koli, Siikalahti, Outokummun kaivosmuseo	1
Koti	1
Lapland	1
Mummola	1
Mökkeily	2
Mökki, sukulaiset	1
Retretti, Lusto	1
Rundreise Finland (Kiertomatka Suomessa)	1
Saimaan vesistö	1
Savonlinna yleensä	1
Savonlinnan alueella Retretti ja Olavinlinna	1
Shopping (ostokset), Olavinlinna	1
Veneily Saimaalla	1
Yhteensä	35

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

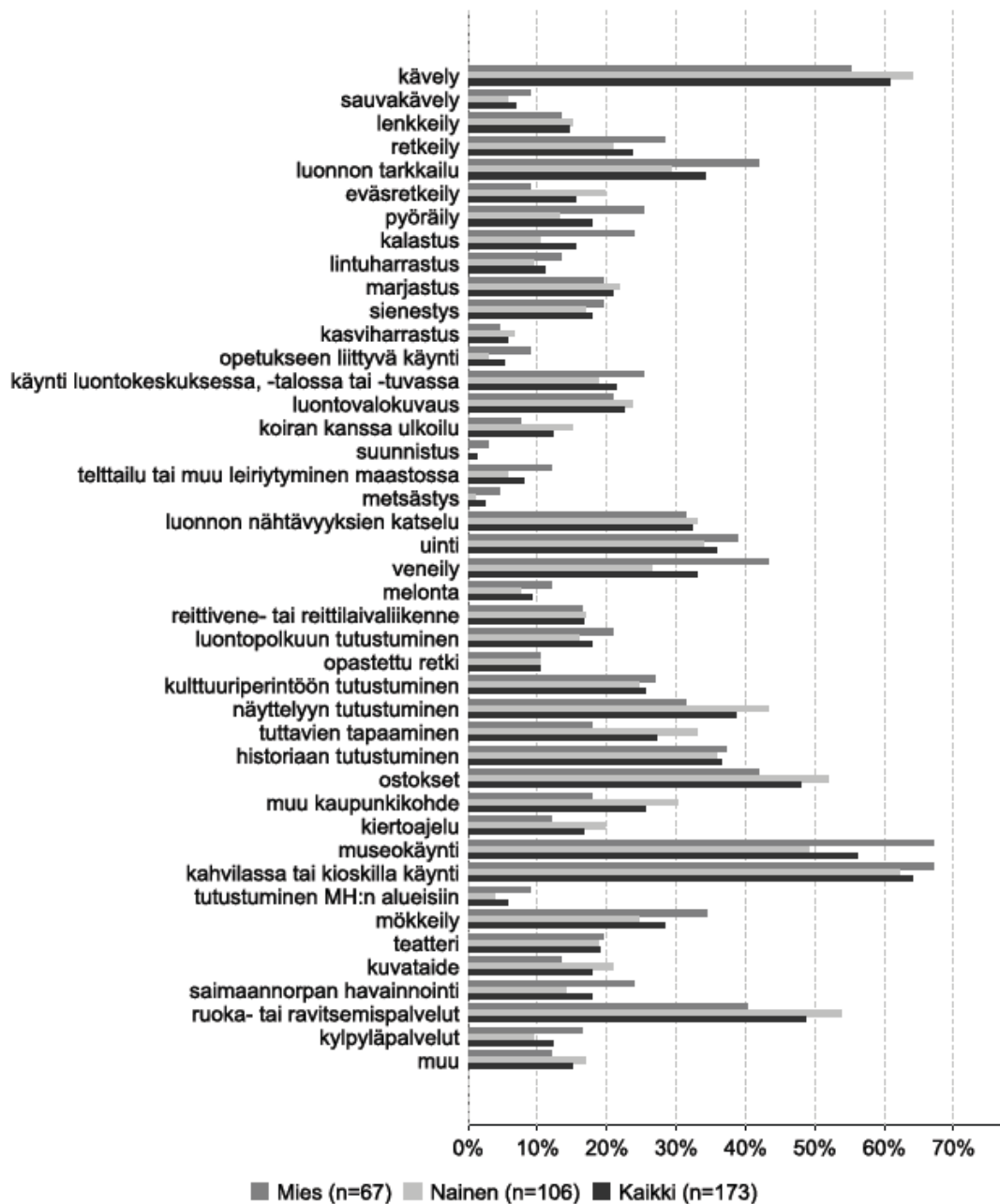
Riihisaaren museokäynnin yhteydessä harrastettiin paljon erilaisia aktiviteetteja ympäröivässä luonnossa ja lähistön kulttuurikohteissa. Noin 71 % kyselyyn vastanneista oli harrastanut tai aikoi harrastaa jotain lähialueella tämän käynnin yhteydessä (lomakkeen kysymys 11: Kävitkö tai aiotko käydä muissa lähistön luonto- tai kulttuurikohteissa? Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä? Mikä valitsemasi vaihtoehto oli tai on mielestäsi kaikkein tärkein tällä käynnilläsi?). Lähes puolet vastanneista (45 %) kertoi osallistuneensa 10 tai useampaan aktiviteettiin (taulukko 12). Kolmasosa harrastuksiaan ilmoittaneista osallistui yhdestä kuuteen erilaiseen aktiviteettiin ja viidennes kertoi harrastavansa 7–9 aktiviteettia tämän käynnin yhteydessä. Naisten harrastuneisuus oli hieman miehiä suurempi.

Taulukko 12. Harrastusten lukumäärä muissa lähistön luonto- tai kulttuurikohteissa Riihisaaren museokäynnin yhteydessä vuonna 2008.

Harrastusten lukumäärä	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
1–3 aktiviteettia	5	7	16	15	21	12
4–6 aktiviteettia	16	24	22	21	38	22
7–9 aktiviteettia	15	22	22	21	37	21
10 aktiviteettia tai enemmän	31	46	46	43	77	45
Yhteensä	67	100	106	100	173	100

Suosituin aktiviteetti kyselyyn vastanneiden keskuudessa oli kahvilassa tai kioskissa käynti (kuva 4). Tästä voi päätellä, että Riihisaaren museon yhteyteen kehitettävälle kahvilalle löytynee kannatusta. Lähes yhtä yleisenä harrastuksena mainittiin kävely (61 % vastaajista). Museokäynti oli kolmannella sijalla kävijöiden (56 %) pääasiallisissa aktiviteeteissa. Suosittuja aktiviteetteja olivat myös uinti, veneily, ostoksilla käynti sekä ruoka- tai ravitsemispalvelut. Moni koki tärkeäksi historiaan, näyttelyyn, luontoon ja kulttuuriperintöön tutustumisen matkansa aikana. Sukupuolijakaumassa näkyvät pieniä eroja eri aktiviteettien kohdalla. Miehiä kiinnosti naisia enemmän veneily ja luonnon tarkkailu. Naisia kiinnosti puolestaan enemmän ostosten tekeminen sekä ruoka- tai ravitsemispalvelut (kuva 4).

Kysymyksen 11 aktiviteettivalikoimasta puuttuivat lähistön merkittävät käyntikohteet, esim. Olavinlinna, koska niitä kysyttiin kysymyksissä 3 ja 13 (liite 4). Tästä huolimatta kysymyksen 11 viimeisessä kohdassa tiedustelluksi tärkeimmäksi aktiviteetiksi ilmoitettiin useassa vastauksessa Olavinlinna tai jokin muu käyntikohde. Tällaiset vastaukset tallennettiin ASTA-tietojärjestelmään kohtaan ”muu aktiviteetti”. Nämä muut aktiviteetit nousivat ykkössijalle vastanneiden tärkeimpinä yksittäisinä aktiviteetteina (taulukko 13). Museokäynti koettiin toiseksi tärkeimmäksi aktiviteetiksi. Kolmanneksi tärkein aktiviteetti oli veneily.



Kuva 4. Pääasialliset aktiviteetit, joihin vastanneet osallistuivat tai aikoivat osallistua lähistön luonto- tai kulttuurikohteissa tämänkertaisen Riihisaaren museokäynnin yhteydessä vuonna 2008.

Taulukko 13. Vastanneiden kaikkein tärkein aktiviteetti lähistön luonto- tai kulttuurikohteissa tämänkertaisen Riihisaaren museokäynnin yhteydessä vuonna 2008.

Tärkein harrastus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Muu	8	18	15	22	23	20
Museokäynti	11	24	11	16	22	19
Veneily	6	13	4	6	10	9
Kulttuuriperintöön tutustuminen	2	4	4	6	6	5
Näyttelyyn tutustuminen	1	2	5	7	6	5
Historiaan tutustuminen	3	7	3	4	6	5
Mökkeily	2	4	4	6	6	5
Luonnon nähtävyyksien katselu			5	7	5	4
Tuttavien tapaaminen			4	6	4	4
Luontovalokuvaus	2	4	1	1	3	3
Muu kaupunkikohde	1	2	2	3	3	3
Ruoka- tai ravitsemispalvelut	2	4	1	1	3	3
Käynti luontokeskuksessa, -talossa tai -tuvassa	2	4			2	2
Opastettu retki			2	3	2	2
Kuvataide			2	3	2	2
Sauvakävely			1	1	1	1
Lenkkeily			1	1	1	1
Luonnon tarkkailu	1	2			1	1
Eväsretkeily			1	1	1	1
Pyöräily	1	2			1	1
Melonta			1	1	1	1
Ostokset			1	1	1	1
Kahvilassa tai kioskillä käynti	1	2			1	1
Saimaannorpan havainnointi	1	2			1	1
Kylpyläpalvelut	1	2			1	1
Yhteensä	45	100	68	100	113	100

3.2.3 Käyntien alueellinen jakautuminen

Kysymyksessä 3 (liite 4) kysyttiin, missä muissa lähiseudun kohteissa vastaaja oli käynyt tai aikoi käydä tämän vierailunsa yhteydessä. Suurin osa vastanneista oli käynyt tai aikoi käydä Olavinlinnassa (taulukko 14). Melkein puolet vastanneista aikoi käyttää tai oli käyttänyt Linnankadun palveluja ja neljännes vastanneista suunnitteli tai oli jo käynyt Savonlinnassa laivaristeilyllä. Risteilyasiakkaista on tarkempaa tietoa vuonna 2007 tehdyssä Pihlajaveden kävijätutkimuksessa (Halme 2008).

Taulukko 14. Vastanneiden vierailut lähistön muissa kohteissa Riihisaaren museossa käynnin yhteydessä. Käynnillä oli mahdollista vierailla useammassa paikassa.

Käyntikohte	kpl	%
Olavinlinna	148	69
Linnankadun palvelut	99	46
Savonlinnan risteilyt	54	25
Savonlinnan oopperajuhlat	41	19
Taidekeskus Retretti	41	19
Lusto – Suomen metsämuseo	36	17
Muualla, missä?	33	15
Linnansaaren kansallispuisto	20	9
Koloveden kansallispuisto	6	3
Vastanneita yhteensä	213	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Riihisaarella Savonlinnan maakuntamuseossa ja museohöyrylaivoilla viivytettiin keskimäärin noin 1,5 tuntia (taulukko 15). Kävijöistä oli ensikertalaisia noin puolet (49 %). Naiset olivat miehiä kokeneempia museoalueella kävijöitä (taulukko 16). Kyselyyn vastanneet olivat käyneet viimeisten kahden vuoden aikana keskimäärin neljä kertaa Riihisaaren museoalueella ennen tätä käyntiä (taulukko 17).

Taulukko 15. Vastanneiden käynnin kesto minuuteissa Riihisaaren museoalueella.

Käynnin kesto	n	Keski-arvo	Keskihajonta	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnin kesto, minuutteja	243	88,2	73,53	0	60	75	90	660

Taulukko 16. Vastanneiden käynnin toistuvuus Riihisaaren museoalueella sukupuolen mukaan.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	56	61	58	42	114	49
Käynyt aikaisemmin	36	39	81	58	118	51
Yhteensä	92	100	139	100	232	100

Taulukko 17. Vastanneiden aikaisemmat käynnit Riihisaaren museoalueella.

Aikaisemmat käyntikerrat	n	Keski-arvo	Keskihajonta	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Käynnit viimeisen 2 vuoden aikana	118	4,1	9,28	0	2	2	4	100

3.2.5 Saapuminen Riihisaaren museoalueelle

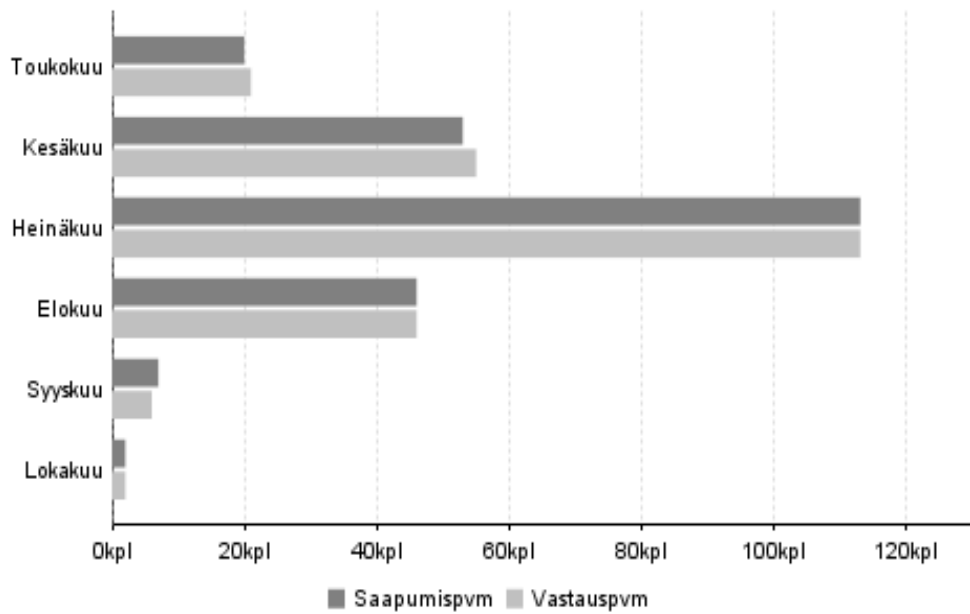
Suurin osa vastanneista (67 %) kertoi matkustaneensa Riihisaarelle henkilöautolla (taulukko 18). Reilu viidennes mainitsi tullessaan museolle jalan. Jatkokysymyksenä oli, mitä tarjolla olleista kulkuneuvoista vastaaja käytti viimeksi. Tähän kysymykseen ei kaikissa lomakkeissa ollut vastattu. Yleensä vastaaja ilmoitti vain yhden kulkuneuvon, jota koki pääasiassa käyttäneensä. Vastaajien olisi käytännössä kuulunut ilmoittaa kaikki kulkuneuvot, joita he käyttivät matkalla museolle, niin myös viimeinen matka, joka yleensä käveltiin.

Taulukko 18. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Riihisaaren museoalueelle. Matka on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

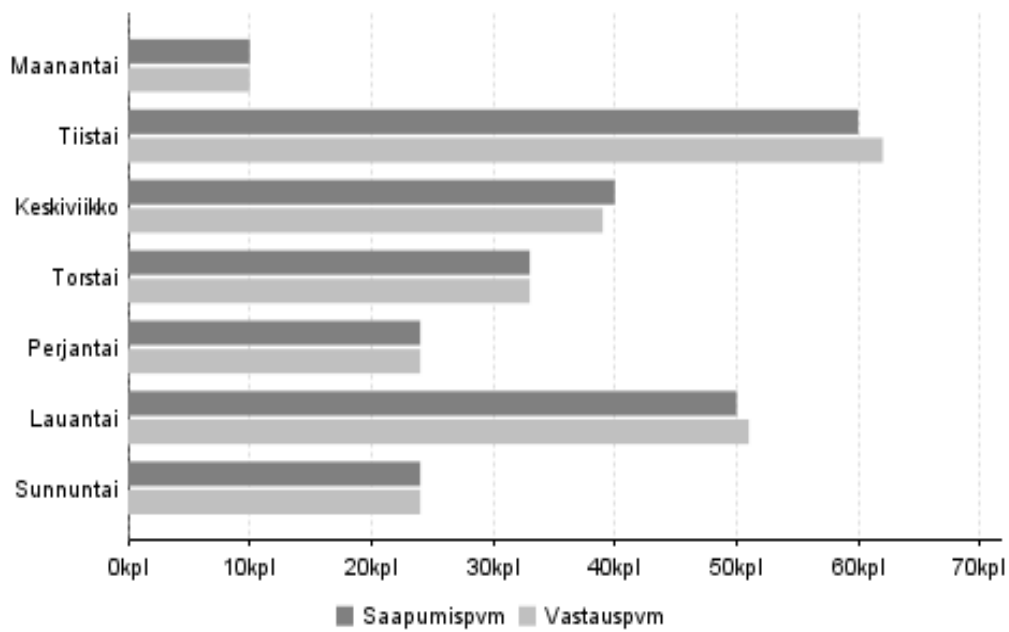
Kulkuneuvo	kpl	%
Henkilöauto	164	67
Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto	6	2
Linja-auto	22	9
Tilausbussi (ryhmämatka)	22	9
Juna	20	8
Lentokone	18	7
Moottoripyörä	4	2
Polkupyörä	2	1
Pienvene	16	7
Jalan	57	23
Purjeveri	1	0
Risteilyvene tai -alus	1	0
Jokin muu	3	1
Vastanneita yhteensä	243	

Käyntimäärältään vilkkain kuukausi oli heinäkuu, jolloin saatiin yli puolet vastauksista (57 %, kuva 5). Tämän tutkimuksen mukaan museolla vierailtiin eniten tiistaisin ja lauantaisin. Tuloksiin vaikuttaa kuitenkin keruupäivien osuminen arvonnin vuoksi epätasaisesti eri viikonpäiville. Museoon saapuminen ja vastausajankohta olivat samana päivänä, sillä kysely koski sen hetkistä museokäyntiä (kuva 6). Myös postitse palautuneisiin lomakkeisiin merkittiin keruujankokhaan se päivä, jolloin kävijä oli vierailut museolla. Lokakuussa jouduttiin suorittamaan vielä yksi keruu välistä jääneen keruukerran korvaamiseksi.

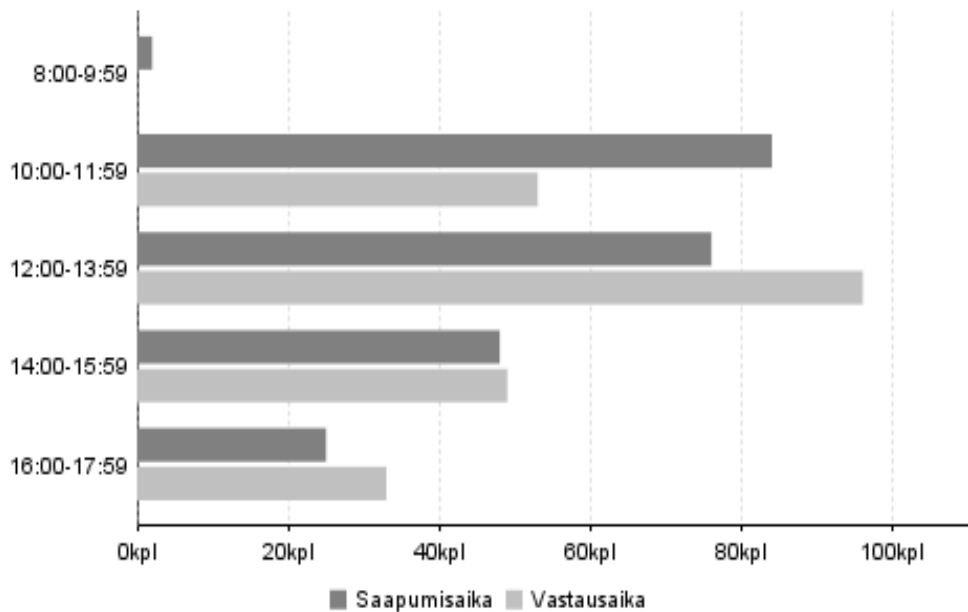
Riihisaaren museoalueelle saavuttiin yleisimmin klo 10 ja 12 välillä. Suurin osa vastauksista saatiin klo 12.00–14.00 eli asiakkaat viipyvät museoalueella keskimäärin muutaman tunnin (kuva 7). Kysymyksessä 2 (liite 4) ei asiakkaalle selvennetty, mitä Riihisaaren museoalueella tarkoitetaan. Olettavasti vastaaja on merkinnyt ajankohdan, jolloin hän on saapunut museon ympäristöön (käsittäen mm. museolaivat). Kesällä museolaivoilla oli lipunmyynti erikseen, joten asiakkaat ovat saattaneet vieraila ensin museolaivoilla ja tulla sen jälkeen museolle ja osallistua kyselyyn. Kuvasta 7 nähdään myös, että kyselyyn vastaaminen tapahtui hieman museolle tulon jälkeen.



Kuva 5. Saapuminen Riihisaaren museoalueelle ja vastaaminen kuukausittain.



Kuva 6. Saapuminen Riihisaaren museoalueelle ja vastaaminen viikonpäivittäin.



Kuva 7. Saapumis- ja vastausajankohdan kellonaika.

3.2.6 Tietolähde

Suurimmalle osalle tutkimukseen osallistuneista (46 %) Riihisaaren museo oli entuudestaan tuttu (taulukko 19). Tuttavat, ystävät tai sukulaiset sekä esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.) mainittiin toiseksi yleisimpinä tiedonlähteinä. Kolmantena tietolähteissä olivat ulko-opasteet. Vastajien oli mahdollista valita useampi kuin yksi tiedonlähde. Tietolähteiden prosentuaalinen summa on näin ollen suurempi kuin sata. Tiedonlähteessä ”Muualta” vastaaja oli saanut tietoa mm. matkaoppaalta tai oli nähnyt museon ohikulkumatkallaan.

Taulukko 19. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Riihisaaren museosta. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	kpl	%
Metsähallituksen luontokeskuksesta tai asiakaspalvelupisteestä	7	3
Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta	43	18
Metsähallituksen www-sivuilta (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	4	2
Muilta www-sivuilta	7	3
Esitteistä tai oppaista (retkeilyopas ym.)	43	18
TV / radio-ohjelmista tai lehtiartikkeleista	11	5
Seudun matkailutoimistosta tai matkailuinfosta	19	8
Alueen yrityksiltä (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	2	1
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	108	46
Toisesta museosta	3	1
Ulko-opasteista	28	12
Savonlinnan infoikkuna-näytöltä (sähköiset mainostaulut esim. Savonlinnan matkailussa ja Prismassa)	4	2
Museon www-sivuilta	23	10
Muualta	19	8
Vastanneita yhteensä	235	

3.3 Asiakastyytyväisyys

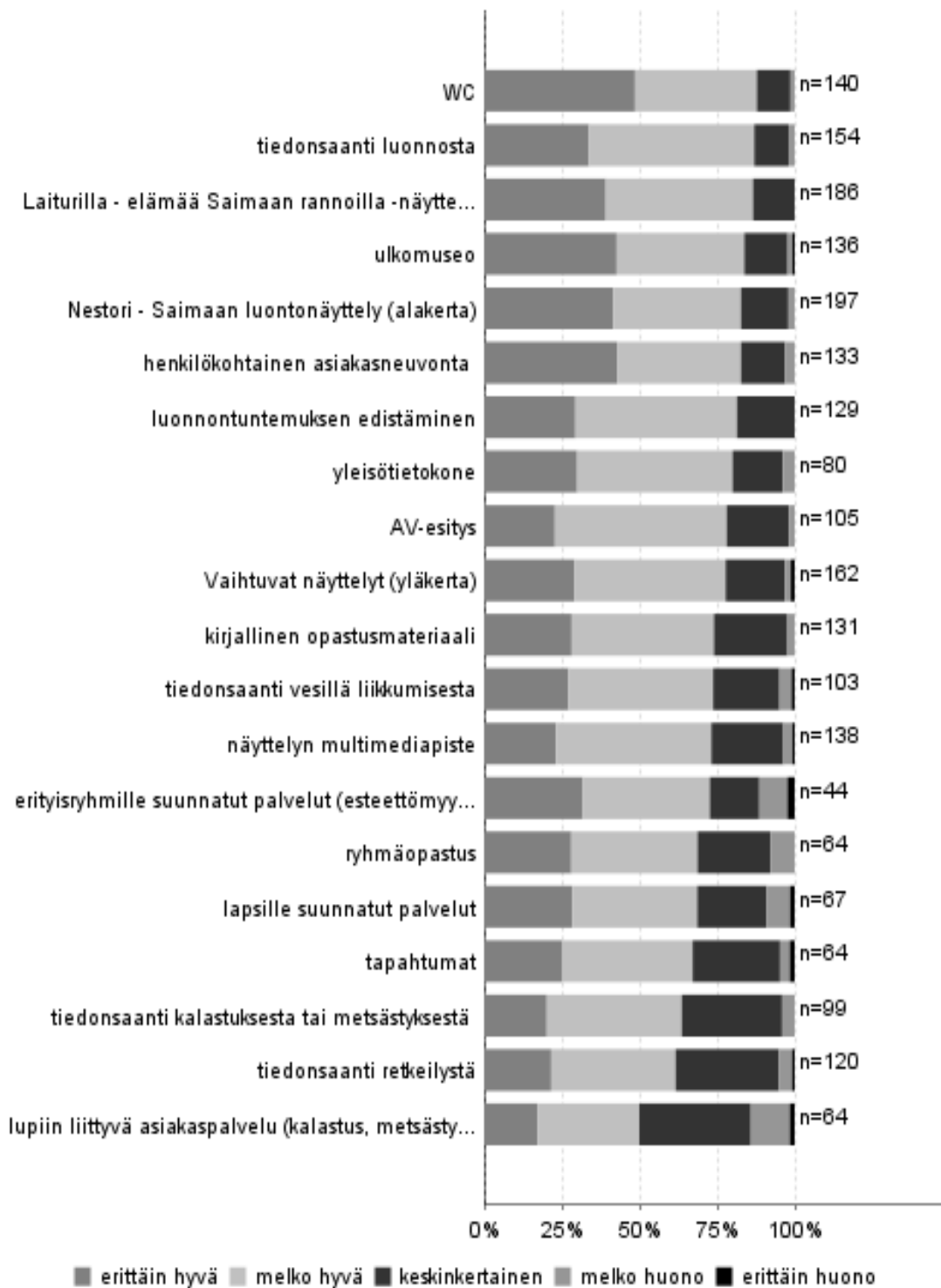
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet kohteesta ja sen palveluista

Kyselylomakkeen kysymyksessä 9 asiakas arvioi käyttämänsä palvelut ja niiden laadun arvosteluasteikolla 1–5, jossa 1 tarkoitti laadultaan erittäin huonoa ja 5 erittäin hyvää. Riihisaaren museon palvelutarjontaan ja palvelujen laatuun oltiin melko tyytyväisiä. Parhaimmat arvosanat erilaisista tarjolla olleista palveluista saivat tiedonsaanti luonnosta, henkilökohtainen asiakasneuvonta, WC, Nestori – Saimaan luontonäyttely, Laiturilla – Elämää Saimaan rannoilla -näyttely sekä ulkomuseo (taulukko 20 ja kuva 8). Nämä palvelut ylsivät keskiarvoltaan vähintään arvosanaan 4,2. Kaikkien palvelujen keskiarvo oli noin 4 eli melko hyvä. Palveluista WC sai parhaimman keskiarvon, 4,4. Mikään palvelu ei saanut alle 3,5 keskiarvoa. Metsähallituksen kalastus- ja metsästyslupien myyntipalvelua ei museolla ole tarjolla. Tämä kysymyskohta oli jäänyt poistamatta vastauslomakkeelta.

Suurin osa vastaajista ei ollut käyttänyt läheskään kaikkia Riihisaaren museon palveluja. Suosituin palvelu, jota vastaaja oli käyttänyt ja arvioinut, oli Nestori – Saimaan luontonäyttely (82 % vastanneista, taulukko 20 ja kuva 8). Nestorin näyttelyn arvioijien vastausprosentin suuruuteen vaikuttaa tietenkin keruupisteen sijainti Nestorin näyttelytilassa. Lähes yhtä paljon käytettyjä ja arvioituja palveluja olivat museon muutkin näyttelyt; alakerran Laiturilla – Elämää Saimaan rannoilla (78 %) sekä yläkerran vaihtuvat näyttelyt (68 %). Näyttelyjen kohdalla on myös ”ei käyttänyt” -vastauksia, koska kaikki eivät välttämättä ehtineet nähdä kaikkia näyttelyitä ennen vastaamistaan. Asiakkaalle annettiin mahdollisuus kiertää näyttelyt ensin rauhassa, ennen kuin he osallistuivat kyselyyn. Tuloksien perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden pääsiallinen syy museolla vierailuun olivat näyttelyt.

Taulukko 20. Riihisaaren museon palvelujen käyttö ja laadun arviointi. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Tiedonsaanti luonnosta	154	64	0	2	11	53	34	4,2	75
Tiedonsaanti retkeilystä	120	50	1	4	33	40	22	3,8	105
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	99	41	0	4	32	43	20	3,8	127
Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	103	43	1	4	21	47	27	4,0	121
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	64	27	2	13	36	33	17	3,5	155
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	133	56	0	3	14	40	43	4,2	93
Ryhmäopastus	64	27	0	8	23	41	28	3,9	155
Luonnontuntemuksen edistäminen	129	54	0	0	19	52	29	4,1	97
Yleisötietokone	80	33	0	4	16	50	30	4,1	140
AV-esitys	105	44	0	2	20	55	23	4,0	104
Lapsille suunnatut palvelut	67	28	1	7	22	40	28	3,9	149
Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	44	18	2	9	16	41	32	3,9	170
WC	140	59	0	1	11	39	49	4,4	79
Ulkomuseo	136	57	1	1	14	41	43	4,2	83
Tapahtumat	64	27	2	3	28	42	25	3,9	146
Laiturilla – elämää Saimaan rannoilla -näyttely (alakerta)	186	78	0	0	13	47	39	4,3	34
Nestori – Saimaan luontonäyttely (alakerta)	197	82	0	2	15	41	42	4,2	27
Vaihtuvat näyttelyt (yläkerta)	162	68	1	2	19	49	29	4,0	52
Näyttelyn multimediapiste	138	58	1	3	23	50	23	3,9	77
Kirjallinen opastusmateriaali	131	55	0	2	24	46	28	4,0	88
Lomakkeita yhteensä	239								



Kuva 8. Asiakkaiden mielipiteet Riihisaaren museon palveluiden laadusta.

3.3.2 Onnistuminen

Riihisaaren museoalueen onnistumista eri palveluissaan arvioitiin kysymyksessä 8 (liite 4). Palveluja voidaan pitää melko onnistuneina. Parhaat arvosanat asteikolla 1–5 ovat saaneet sisätilojen toimivuus ja siisteys sekä perille löytäminen (taulukko 21). Vastausprosentti oli tässä kysymyksessä suuri, kaikissa kohdissa yli 90 %. Museoalue on onnistunut myös melko hyvin elämysten tarjoamisessa saaden arvosanan 4,17. Asiakkaiden ennako-odotukset ovat täyttyneet hyvin (keskiarvo 4,24), mikä on verrannollinen elämyksen kokemiseen. Heikoimman arvion sai tämän kyselyn perusteella myyntituotteiden sopivuus vastanneiden tarpeisiin. Myös tiedonsaanti palveluista etukäteen jäi alle keskiarvon 4 (taulukko 21).

Taulukko 21. Riihisaaren museon onnistuminen palvelujen osa-alueilla. Asteikko: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

Palvelu	Vastanneita		Arviointi, %					Keskiarvo	Keski hajonta
	n	%	erittäin huonosti	melko huonosti	keskinkertaisesti	melko hyvin	erittäin hyvin		
Tiedon saanti palveluista etukäteen	219	92	0	3	26	43	28	3,95	0,82
Perille löytäminen (esim. opasteet)	233	97	1	3	10	35	52	4,34	0,83
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	235	98	0	2	12	33	52	4,35	0,79
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	237	99	0	0	5	29	66	4,60	0,61
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	231	97	0	2	13	48	37	4,20	0,73
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	217	91	1	5	34	37	23	3,76	0,90
Ennako-odotuksieni täytyminen	229	96	0	1	11	51	37	4,24	0,68
Elämysten tarjoaminen	224	94	0	1	16	46	36	4,17	0,74
Lomakkeita yhteensä	239								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Riihisaaren museoalueen aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,12 ja valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on 4,14. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot Riihisaaren museon onnistumisesta palvelujen tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 8 ja 9). Arvosteluasteikossa 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja 1 erittäin huonoa. Riihisaaren museo sai kummankin osa-alueen keskiarvoksi yli 4, joten palveluihin oltiin kohtuullisen tyytyväisiä (taulukko 22).

Taulukko 22. Asiakastytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Riihisaaren museolla vuonna 2008.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	3,95	Tiedonsaanti luonnosta	4,19
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,34	Tiedonsaanti retkeilystä	3,78
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,35	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,8
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,6	Tiedonsaanti vesillä liikkumisesta	3,95
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,2	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,52
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	3,76	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,23
Ennako-odotuksieni täyttyminen	4,24	Ryhmäopastus	3,89
Elämysten tarjoaminen	4,17	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,11
		Yleisötietokone	4,06
		Lapsille suunnatut palvelut	3,87
		Erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	3,91
		Ulkomuseo	4,24
		Tapahtumat	3,86
		Nestori – Saimaan luontonäyttely (alakerta)	4,22
		Vaihtuvat näyttelyt (yläkerta)	4,02
		Kirjallinen opastusmateriaali	4
Aluekohtainen keskiarvo	4,21		4,06
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,21		4,02
Aluekohtainen asiakastytyväisyysindeksi		4,12	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyväisyysindeksi		4,14	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin neljä. Ne olivat kysymyslomakkeen (liite 4) kysymykset 7 (Mitä retkeilyaluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tällä käynnilläsi a) Savonlinnan matkailualueella, b) muualla Suomessa?), 10 (Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita tällä käynnilläsi?), 19 (Ovatko aukioloaikamme sopivat?) ja 20 (Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin palvelupisteessämme?). Lisäksi kysyttiin yksi nimenomaan tätä tutkimusta varten muotoiltu kysymys: 21. Olisitko kiinnostuneita ostamaan yhteislipun Olavinlinna ja Riihisaaren museoon?

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Tämän kyselyn tulosten perusteella ei Metsähallituksen asiakasneuvontapisteestä museokäynnin yhteydessä juurikaan haettu tietoa. Kysymykseen 7a kirjattiin vain 14 vastausta (taulukko 23). Tietoa haettiin useimmin suojelualueista – Linnansaaren ja Koloveden kansallispuistoista sekä Punkaharjusta. Kysymykseen 7b (tiedonhaku muualla Suomessa sijaitsevista kohteista) saatiin kolme vastausta, jotka kertoivat tietoa haetun kansallispuistoista yleensä, Lapista / Inarista ja Etelä-Suomen rengasmatkamahdollisuuksista. Näihin kysymyksiin vastanneiden pieni määrä ei kerro koko totuutta asiakaspisteen käytöstä, sillä otos ei tavoittanut niitä kävijöitä, jotka kävivät pelkästään asiakaspalvelupisteessä hakemassa tietoa. Otantapiste sijaitti museon sisällä näyttelytilassa, jonne tällaiset vain tietoa hakevat kävijät eivät tulleet.

Taulukko 23. Riihisaaren museon läheisyydessä sijaitsevat alueet, joista vastanneet hakivat tietoa tällä käynnillään museossa.

Alue museon läheisyydessä	kpl
Linnansaari	2
Linnansaari ja Kolovesi	2
Kolovesi	1
Punkaharju	1
Lusto, Punkaharju	1
Lusto	1
Retretti	1
Riihisaaren museo	1
Kerimäki	1
Savonlinna surroundings (Savonlinnan ympäristö)	1
Matkakohdeinfoa	1
Hotelli Casino	1
Yhteensä	14

3.4.2 Ostohalukkuus

Kysymyksen 10 avulla haluttiin selvittää kävijöiden mielenkiintoa ja ostohalukkuutta museokaupan tuotteita kohtaan. Asiakastytyväisyyden mittareissa myyntituotteiden sopivuus oli heikoimmin arvostettuja yksittäisiä kohtia (taulukko 24). Tuloksista nähdään, että suurin osa vastanneista osti tai ostaisi erittäin epätodennäköisesti museokaupassa tarjolla olevia myyntituotteita. Tämän kysymyksen vastausten perusteella Riihisaaren museolle ei oltu tultu ostoksille.

Kaikki tuotteet saivat näennäisen heikot arvosanat. Kohdassa ”Muu” annettiin ehdotuksia, myyntituotteista, joita oltaisiin valmiita ostamaan. Toivottuja tuotteita olivat postikortit, merkit, pienoismallit, satamakirjat (veneilijöille kiinnostavaa materiaalia luonnonsatamista), tulitikut ja säilyke-muikut. Näistäkin erikseen mainituista tuotteista ovat useimmat olleet saatavilla ja asiakas on todennäköisesti ne ostanut. Keruun aikana havainnoitiin, että museokaupassa lasten suosimia tuotteita olivat pehmonallet. Joidenkin tuotteiden kysyntä oli alle 15-vuotiaiden keskuudessa siis todellisuudessa suurempi, kuin mitä tämän kysymyksen vastaukset kertovat.

Museon ja Metsähallituksen yhteistyön vasta alettua museokaupan tuotevalikoimaa pitäisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita. Tarvittaisiin laajempi tuotevalikoima, jotta näyttelyt tai tiedonhankinta mielessään saapuvien ihmisten ostohalu heräisi. Asiakkaiden ostohalukkuuden selvittäminen pelkästään tuotevalikoimakysymyksen avulla ei anna kovinkaan luotettavaa tietoa eikä sovellu hyvin Metsähallituksen asiakaspalvelupisteeseen. Ostohalukkuuskysymyksen vastausten vertaaminen tämän tutkimuksen muihin asteikolla 1–5 mitattuihin kysymyksiin ja niiden tuloksiin ei ole mielekästä.

Taulukko 24. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Riihisaaren museossa. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo
			erittäin epä-todennäk.	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäk.	
	n	%						
Retkeily- ja ulkoilukartat	227	98	49	4	16	19	12	2,41
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	224	97	49	13	17	16	5	2,15
Tutkimusjulkaisut, selvitykset	222	96	55	4	16	11	5	1,96
Luontokuvateokset, kirjat	225	97	36	16	25	18	5	2,41
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	220	95	57	16	13	11	3	1,87
Kansallispuisto- ym. luontojulisteet	215	93	49	13	16	13	8	2,19
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut asusteet (collegeet, T-paidat, lippikset)	220	95	50	19	19	8	4	1,96
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut pinssit / hihamerkit jne.	221	95	57	16	15	8	3	1,83
Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	221	95	45	14	21	10	9	2,24
Luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille)	212	91	67	12	8	9	4	1,72
Pienet retkeilytarvikkeet (puukot, kompassit yms.)	217	94	49	15	17	12	6	2,11
Luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	219	94	40	16	24	15	6	2,31
Paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	223	96	31	9	27	21	13	2,75
Luonto- ja kulttuuriopetukseen liittyvät tehtäväpaketit	218	94	56	17	16	9	3	1,86
Kirjat	218	94	43	12	21	18	6	2,33
Korut	215	93	39	13	24	17	7	2,4
Luonnontuotteista valmistetut elintarvikkeet	220	95	34	12	26	18	10	2,59
Tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)	218	94	43	15	26	13	3	2,19
Matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)	216	93	41	11	22	18	8	2,4
Muu	20	9	35	0	5	15	45	3,35
Yhteensä	232							

3.4.3 Aukioloaikojen sopivuus

Riihisaaren museon aukioloaikoihin oltiin tyytyväisiä (taulukko 25). Tässä kohdassa lomakkeella tarjottiin myös avointa vastausmahdollisuutta, jossa sai kertoa itselle parhaiten sopivista aukioloajoista. Museon toivottiin olevan auki myöhempään kuin kello 17.00 asti. Koululaisryhmiä ajatellen museon toivottiin myös aukeavan aikaisemmin aamulla.

Taulukko 25. Riihisaaren museon aukioloaikojen sopivuus.

Aukioloajan sopivuus	kpl	%
On sopiva	216	92
Ei ole sopiva	19	8
Yhteensä	235	100

3.4.4 Rahankäyttö Riihisaaren museon asiakaspalvelupisteessä

Tutkimukseen osallistuneista 81 kertoi ostavansa jotain museokaupasta käyntinsä aikana. He käyttivät ostoksiin keskimäärin 22 euroa (taulukko 26). Suurimmillaan rahaa käytettiin noin 100 euroa.

Taulukko 26. Rahankäyttö Riihisaaren museon asiakaspalvelupisteessä.

Muuttuja	n	Keski-arvo	Keskihajonta	Prosenttipisteet				
				Min	25 %	Med	75 %	Max
Rahankäyttö	81	21,8	22,42	3	10	20	20	100

3.4.5 Kiinnostus Olavinlinnan ja Riihisaaren museon yhteislippuun

Viimeisenä lisäkysymyksenä kysyttiin vastaajien kiinnostusta Olavinlinnan ja Riihisaaren museon yhteislippua kohtaan. Tulosten perusteella lievä enemmistö kannatti yhteislippua (59 %, taulukko 27).

Taulukko 27. Kiinnostus Riihisaaren museon ja Olavinlinnan yhteislippuun.

Yhteislippu museoon ja linnaan	kpl	%
Kyllä	137	59
Ei	97	51
Yhteensä	234	100

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Tutkimukseen osallistuneet saivat kyselyn päätteeksi antaa vapaamuotoista palautetta museon palveluista. Palautteissa annettiin sekä ruusuja että risuja. Asiakkaiden antamat kehittämehdotukset olivat hyvinkin realistisia ja toteuttamiskelpoisia. Luokkaretkeläisille toivottiin pihalle eväiden-syöntipaikkaa, esimerkiksi katosta. Yhdessä palautteessa toivottiin museon yhteyteen kahvilaa. Paikalliset halusivat puolestaan näyttelyihin lisää tarjontaa ja vaihtuvuutta.

Muutama valitus koski ulkoalueen toimivuutta, mm. alueelle pysäköiminen koettiin vaikeaksi. Nestorin uusi sijainti ei myöskään kaikkia miellyttänyt. Nestorin entistä sijaintipaikkaa pidettiin mielisempänä ja kodikkaampana. Tätä perusteltiin sillä, että luontotaloon oli ennen vapaa sisäänpääsy, ja siellä pistäytyi sen vuoksi mielellään useammankin kerran. Muutamassa palautteessa paikalliset kertoivat, että kyselylomake sopi huonosti heidän vastattavakseen. Yksi vastaajista kyseli myös museoalueen pihapiirin roska-astioiden perään. Kaikki vapaamuotoiset ajatukset on esitetty tyypeittäin ja kohteittain liitteessä 3.

4 Tulosten tarkastelu ja yhteenveto

Riihisaaren museolla kesällä 2008 tutkimukseen osallistuneissa kävijöissä naisia oli enemmän kuin miehiä (61 % ja 39 %). Tyypillinen museokävijä oli noin 47-vuotias korkeasti koulutettu nainen. Opistotason koulutuksen saaneita oli noin viidennes vastaajista, mikä on tyypillistä luontokeskuskävijöille. Nestorin siirryttyä museon tiloihin on museon asiakaskuntaan sekoittunut mukavasti luontokeskustenkin kävijöitä.

Paikallisia kävijöitä oli vastaajissa eniten (23 %). Helsingistä oli toiseksi eniten kävijöitä. Kyselyyn vastanneista 76 % oli suomalaisia ja loput olivat ulkomaalaisia. Tyypillinen kävijä vieraili Riihisaaren museossa 2–5 hengen seurueessa, jonka jäsenet koostuivat useimmiten omista perheen jäsenistä. Noin joka kolmannella seurueeseen kuuluneella vastaajalla oli seurueessaan lapsi. Lasten keskimääräinen ikä oli 10 vuotta.

Vain vajaalle viidennekselle Riihisaaren museo oli matkan tärkein käyntikohde ja reilulle enemmistölle (59 %) se oli yksi matkan suunnitelluista kohteista. Matkan yleisin muu kohde tai pääkohde oli Olavinlinna. Vastaajista 59 % kannatti Olavinlinnan ja museon yhteislippua. Matkan muu tai pääkohde -kohtaan listattiin Riihisaaren läheisyydessä tai Savonlinnan ympäristössä sijaitsevia kohteita, kuten Linnankatu, Saimaa, Punkaharju, Retretti ja Lusto.

Se, että viidennekselle kävijöistä käynti Riihisaaren museossa oli ennalta suunnittelematon, kertoo museon hyvästä sijainnista ja saavutettavuudesta Savonlinnan muiden matkakohteiden kuten Olavinlinnan läheisyydessä. Ennalta suunnittelemattomien vierailujen suuri osuus voi viestiä myös hyvistä opasteista, joiden johdattelemina monet ovat ”eksyneet” sisälle. Toisaalta tämä on myös mahdollisuus, joka asettaa haasteita tiedottaa paikasta yhä tehokkaammin.

Tyypillinen Riihisaaren museokävijä saapui paikalle autolla ja vietti museoalueella noin puolitoista tuntia. Puolet kävijöistä oli Riihisaaren museossa ensi kertaa, mutta aiemmin käyneet olivat käyneet keskimäärin neljä kertaa kahden vuoden aikana. Useimmilla vastaajilla oli käyntinsä aikana 10 aktiviteettia tai enemmänkin. Hieman vajaa puolet vastanneista tiesi museon olemassaolosta, koska paikka oli heille entuudestaan tuttu. Vajaa viidennes kävijöistä oli saanut tietoa museosta tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta tai oppaista ja esitteistä.

Parhaimman vaikutuksen Riihisaaren museossa käyneisiin tekivät sisä- ja ulkotilojen toimivuus ja siisteys sekä perille löytämisen (esim. opasteet) helppous. Palveluista onnistuneimmiksi nähtiin yleisökäymälä, alakerran Saimaasta kertova näyttely, ulkomuseo sekä tiedonsaanti luonnosta. Myös henkilökohtaista asiakasneuvontaa pidettiin laadukkaana. Museokaupasta ostettaisiin tulevaisuudessa eniten elintarvikkeita ja makeisia. Erittäin epätodennäköisesti ostettaisiin sen sijaan opetukseen liittyviä tehtäväpaketteja sekä kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustettuja pinssejä ja hihamerkkejä sekä DVD-levyjä tai videokasetteja.

Palveluista heikoimpia arvosanoja saivat myyntituotteiden sopivuus, lapsille suunnatut palvelut sekä lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.). Viimeksi mainittuja tuotteita ei museon asiakaspalvelussa ole myynnissä. Myyntituotteiden sopivuutta parannaessa on hyvä pitää mielessä ostohalukkuus- ja rahankäyttökysymysten perusteella havaittu tieto, että pieni naposteltava on asiakkaille tarpeen ja että ihmiset eivät tule museoon niinkään ostoksille. Lapsille suunnattuihin palveluihin museon kannattaisi myös panostaa, sillä lapsiperheet ja koululaisryhmät ovat tärkeitä asiakassegmenttejä. Lapsia kiinnostaisi varmasti elämyksellinen seikkailurata, mikä olisi (tilojen salliessa) mahdollista toteuttaa museon sisätiloissa. Tutkimuksen aikana huomattiin, että pehmolelut olivat lasten suosiossa. Eläinmaailmaan liittyvä pehmoleluvalikoima tullee olemaan yksi museokaupan kannattavimmista tuotteista.

Osassa kysymyksiä oli epätarkkuuksia, jotka vaikeuttavat tulosten tulkintaa. Esimerkiksi myytäviä tuotteita kysyttäessä olisi kannattanut kiinnittää huomiota tavarakokonaisuuksiin, jolloin eri myyntituotteiden kiinnostavuus olisi saatu selville paremmin. Myöskin museokäynnin yhteydessä harjoitettuja aktiviteetteja kysyttäessä olisi voinut olla tarjolla selkeämpiä vastausvaihtoehtoja. Lisäksi kyselylomake oli monelle hieman liian pitkä täytettäväksi, jonka vuoksi kaikki vastaajat eivät täyttäneet sitä kovin huolellisesti. Asiakaskysely antoi kuitenkin kattavan kuvan asiakkaiden mielipiteistä, sillä otosmäärä oli riittävä ja koko otantajakson kattava, joskin se jäi alle tavoitemäärän.

LÄHTEET

Halme, T. 2008: Pihlajaveden Natura 2000 -alueen kävijätutkimus 2007. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 102. 55 s.

Metsähallitus 2009: Luontoon.fi-verkkopalvelu. – <<http://www.luontoon.fi/page.asp?Section=1387>>, 1.12.2009

Mustonen, R. & Pekkala, J. 2009: Elämyksiä Riihisaaren museokokonaisuuden palveluista. – Opinnäytetyö, Mikkelin ammattikorkeakoulu. 62 s.

Savonlinnan maakuntamuseo 2008: Museon verkkosivut. – <<http://www.savonlinna.fi/museo>>, 1.12.2009.

Aineiston keruuajataulu

Merkkien selitykset:

ap = aamupäivä (klo 11–14) ja ip = iltapäivä (klo 14–17)

Touko-kesäkuu 2008

päivä	to 8.5.	ti 13.5.	ti 20.5.	ke 21.5.	pe 30.5.	su 1.6.	ti 3.6.
Kello	ap	ip	ap	ap	ap	ap	ip
Tavoite	6	6	10	10	10	10	10
Kpl	3	1	8	3	6	1	1
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							23

Kesäkuu 2008

Päivä	pe 6.6.	pe 13.6.	su 15.6.	ke 18.6.	to 19.6.	ti 24.6.	ke 25.6.
Kello	ap	ap	ip	ip	ap	ap	ap
Tavoite	10	10	10	10	10	14	14
Kpl	2	14	5	3	6	12	2
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							44

Kesä-heinäkuu 2008

Päivä	la 28.6.	pe 4.7.	la 5.7.	su 6.7.	ti 8.7.	to 10.7.	to 11.7.
Kello	ip	ip	ip	ap	ap	ip	ip
Tavoite	17	17	17	17	17	17	17
Kpl	9	8	4	14	7	7	4
<i>lomakkeet yhteensä, kpl</i>							53

Heinäkuu 2008

päivä	ke 16.7.	la 19.7.	ma 21.7.	ke 23.7.	to 24.7.	la 26.7.	ti 29.7.
Kello	ap	ap	ip	ap	ap	ip	ap
Tavoite	17	17	17	17	17	17	17
Kpl	6	5	6	16	5	7	25
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							70

Elokuu 2008

Päivä	la 2.8.	ma 4.8.	ke 6.8.		su 17.8	ti 19.8	pe 22.8.
Kello	ap	ap	ap		ip	ip	ip
Tavoite	14	14	14		10	10	10
Kpl	5	4	5		3	4	5
<i>Lomakkeet yhteensä, kpl</i>							26

Elo-syyskuu 2008

päivä	ke 27.8.	la 30.8.	la 6.9.	ti 9.9.	to 25.9.	ke 1.10	
Kello	ip	ap	ip	ip	ip	ap	
Tavoite	10	6	6	6	6	6	
Kpl	3	17	4	2	0	1	27
<i>Koko kausi yhteensä, kpl</i>							243

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet

Muita kohteita	kpl
Casinon saaret, maisema risteily, näyttely	1
Castle (Olavinlinna), boating (veneily)	1
Castle (linna)	1
Castle (linna), boattrip (veneretki)	1
Castle, boat-tour (Olavinlinna, risteily)	1
Helsinki, Turku, Rauma	1
Järvet, Saimaan kanava	1
Kallistahti, Retretti, Talvisalon hautausmaa	1
Kansallispuistot / veneily	1
Kasinonsaari	1
Kaupat	1
Kauppa, tori, ravintola	1
Kaupunki	1
Kenkärevon pappila, kesämökki	1
Knut Posse -kirjakauppa	1
Lake (järvi)	1
Lappeenranta	1
Linna	1
Linna, kaupat	1
Linna, tori	1
Linnankadun opaskierros, kahvila/ravintola, pikku 2 puisto	1
Linnankadun opaskierros, kahvilat, pikku 2 puisto	1
Linnankatu, tori	1
Linnansaari	1
Linnansaari, Valamo, Olavinlinna	1
Lomailu ja nähtävyydet	1
Luontopolut	1
Lusto	3
Lusto, Järvi-Suomen energia	1
Lusto, Olavinlinna	1
Many+varied (monia+vaihtelee)	1
Muut näyttelyt, ostokset, kahvila ja kaupunkikävely	1
Mökki, tori &putiikit	1
North cape (nord cap)	1
Olavinkatu, elokuvateatteri	1
Olavinlinna	12
Olavinlinna ja Mikkeli	1
Olavinlinna ja Rantasalmi	1
Olavinlinna, keskustan nähtävyydet	1
Olavinlinna, Retretti, Lusto	1
Olavinlinna, Retretti, Punkaharju, Oopperajuhlat	1
Olavinlinna, risteily	2
Olavinlinna, risteilyt	1
Olavinlinna, Saimaa, tori	1
Olavinlinna, Savonlinna	1
Olavinlinna, tori	1

Olavinlinna, tori, Lusto	1
Olavinlinna, Viremon Grilli, tori, Ruunarinne	1
Olavinlinna, opetusravintola Paviljonki, Prisma	1
Ooppera	1
Ooppera ja vierasvenelaituri	1
Oopperajuhlat	1
Opera, castle (ooppera, linna)	1
Ostoksilla, konsertissa, teatterissa	1
Ostosten tekeminen	1
Pikkukakkosen puisto	1
Primär: oper (ensisijaisena Ooppera)	1
Punkaharju	2
Punkaharju, Heinävesi	1
Retretti	1
Retretti ja Lusto	1
Retretti, Kesämaa, Lusto	1
Savonlinna	1
Savonlinna cardin osiot	1
Savonlinna, Punkaharju, Rantasalmi	1
Savonlinnan kierto	1
Savonlinnan muut kohteet	1
Savonlinnan oopperajuhlat	1
Tori	4
Tori, kaupat, lounasravintola	1
Tori, linnankatu, rantatie	1
Tori, kahvilat, kaupat	1
Tori, satama, Olavinlinna	1
UPM vaneri	1
Valamo	1
Ziellos (ei muita kohteita)	1
Ziellos(ei muuta kohdetta)	1
Yhteensä	107

Vapaamuotoinen palaute

Vapaamuotoinen palaute

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
ei määritelty	ei määritelty	Ei toivomuksia.
ei määritelty	ei määritelty	Turistiystävällinen kaupunki
ei määritelty	ei määritelty	Hyvin hoidettu museo, upealla paikalla!Kiitos!
ei määritelty	ei määritelty	Hieno museo
ei määritelty	ei määritelty	Olisin halunnut museon esittelevän enemmän naisten ja lasten elämää eri aikakausina; koti-synnytys, kotisynnytys, aviottomat lapset
ei määritelty	ei määritelty	I would have liked the museum to have shown more of sociological data on women and children in the different times; homebirth, hospital diseases, children out of wedlock
ei määritelty	ei määritelty	Tiedotus venesatamissa todella huonoa- Joku info piste(laatikko esim)jätelökioskin viereen.
ei määritelty	ei määritelty	Nestori- luontokeskus ehdottomasti takaisin entiseen rakennukseen!->uppoaa museoon nyt liikaa->tilat entisessä paremmat ja kehittämiseen olisi mahdollista esim. lasten toiminnalliseen suuntaan
ei määritelty	ei määritelty	Laiva-alueelta puuttuu laiturilta esim. suojakaiteet (ponttonilaituri)mm.verenpaineongelmaiset, lapset, vanhukset vaarassa.Suojakaidemaalaustöitä tehtiin heti aukioaloajan alettua- nyt niistä ei ollut turvaa.
ei määritelty	ei määritelty	Nestori liian suppea- entiset tilat olivat hyvät
ei määritelty	ei määritelty	NESTORI takaisin entisiin tiloihin. Tämä uusi paikka oli yllätys, ei niin mukava.=)
ei määritelty	ei määritelty	Paikkakuntalaisena vaikea vastata, en tiedä onko matka hyvä termi tässä yhteydessä.
ei määritelty	ei määritelty	L-kortit eivät käy maksuvälineenä ja käteinen ei riittänyt koko porukan lippuihin:(Olsi hyvä laajentaa maksuväline valikoimaa!Myös perhelippu olisi hyvä varsinkin jos linna sisältyy!
ei määritelty	ei määritelty	Kiitos!
ei määritelty	ei määritelty	Voisiko kyselylomake olla erikseen suunnattu paikallisille ja turisteille?
ei määritelty	ei määritelty	Museon tilat olisivat mainiot kamari- tai kansanmusiikkikonserttien pitopaikaksi.
ei määritelty	ei määritelty	Metsähallitus kohtuuttakaa palvelujen hinnat.
ei määritelty	ei määritelty	Pettymys: Työpajat suljettu, lehdessä klo 18:00 asti.Nestorin siirto museoon vie näyttelytilaa.Missä taidemuseo?!
ei määritelty	ei määritelty	Enemmän informaatiota venäjän kielellä
Lvk- Aspa -Luonto-opastus	kehittämisehdotus	Nettisivuille voisi laittaa selvemmin Vetehisen kierroksen hinnat.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Meitä paikallisia ajatellen lisää tarjontaa ja vaihtuvia näyttelyitä.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Yhteislippu toisi varmasti kävijöitä molempiin kohteisiin!

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Lvk– Aspa -Näyttelyt	valitus	Aikaisempi Nestorin sijaintipaikka oli mieluisampi ja kodikkaampi. Vapaan sisäänkäynnin takia siellä pistäytyi mielellään pari kertaa kesässä.
Lvk– Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	Opasteita lisää kaupunkiin, vähäisesti opastettu
Lvk–Matkailuyritysten toiminta	muu	Yhteislippu/eri kohteet, idea hyvä, markkinointi?
Yleinen kehittämisidea Metsähallitukselle	kehittämisehdotus	Kahvila museon yhteyteen.
Muu	muu	I was unable to do justice to this lovely museum as I was time constrained by my coach party schedule. (en ehtinyt tutustua tähän viehättävään museoon kunnolla koska olin sidottu tilausbussin muiden matkustajien aikatauluun.)
Muu	kehittämisehdotus	Luokkaretkeläisille eväidensyöntikatot - muu suojattu tila. Lokeista oli suuri riesa ja yksi lapsista tipahti kalliolta veteen museon lähellä. Sammaleinen kallio ja sorsat houkuttelivat rantaa kohti. Muuten upea reissu! Kiitos.
Muu	kehittämisehdotus	Luokkaretkiä varten kehitettävä paikka, jossa voi syödä retkievää koska sateen sattuessa tulee hankaluuksia
Muu	kehittämisehdotus	Luokkaretkeläisille olisi hyvä saada eväiden syöntipaikka.
Muu	valitus	Missä on roskikset?
Muu	valitus	Tervanpoltosta ei ole mitään tekstiä. Kaipaisin.
Muu	valitus	Alueen pysäköinti todella vaikea!



METSÄHALLITUS



Riihisaari
Saimaan loisto

Riihisaaren museoalueen asiakastutkimus 2008

Täyttöohjeet:

Asiakastutkimuksella kerättävää tietoa käytetään hyväksi Riihisaaren alueen toiminnan 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 Riihisaaren museoalueella (maakuntamuseo ja museolaivat sekä Metsähallituksen asiakaspalvelupiste ja luontonäyttely).
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Riihisaaren museoalueen henkilökunta
6. Kaikkien yhteystietonsa jättäneiden vastaajien kesken arvotaan 1 kpl Paavo Hamusen ja Johannes Lahden "Jossain Suomessa" -kuvakirja ja.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	käviä	haastatteliia	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika

1. Milloin saavuit Riihisaaren museoalueelle?

päivämäärä ____ ja kellonaika ____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Riihisaaren museoalueella tänään?

noin ____ tuntia ja ____ minuuttia

3. Missä muualla vierailit tai suunnittelet vierailvasi tällä käynnillä?

(merkitse tarvittaessa useampi kohta)

- Olavinlinna
- Savonlinnan oopperajuhlat
- Linnankadun palvelut
- Savonlinnan risteilyt
- Taidekeskus Retretti
- Lusto - Suomen metsämuseo
- Koloveden kansallispuisto
- Linnansaaren kansallispuisto
- muualla, missä? _____

4a. Millä kulkuneuvoilla matkustit kotoasi Riihisaaren museoalueelle?

(merkitse kaikki käyttämäsi kulkuneuvot)

- henkilöauto
- henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto
- linja-auto
- tilausbussi (ryhmämatka)
- juna
- lentokone
- moottoripyörä
- pienvene
- jalan
- risteilyvene tai -alus
- jokin muu _____

4b. Mitä yllä valitsemistasi kulkuneuvoista käytit viimeksi?

Merkitse numero -> _____

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä: _____ henkilöä (vastaaja mukaan luettuna)

joista alle 15-vuotiaita? _____ henkilöä

alle 15-vuotiaiden
syntymävuodet (jos
kaikki lähes saman
ikäisiä, ilmoita yleisin
syntymävuosi) ? _____

liikuntarajoitteisia? _____ henkilöä

6. Mistä matkaseurueesi pääosin koostuu tällä käynnilläsi Riihisaaren museoalueella?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

7. Jos hait jotain retkeilyaluetta tai -alueita koskevaa tietoa tällä käynnilläsi asiakaspalvelupisteestä, niin ilmoita se tässä:

Savonlinnan _____
matkailualueella _____
(ks. karttaliite)

Muulla _____
Suomessa _____

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

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

	erittäin hyvin		erittäin huonosti		
	5	4	3	2	1
1 tiedon saanti palveluista etukäteen	<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"/>
3 ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	<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"/>

7 tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	<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"/>
9 ennako-odotuksieni täytyminen	<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"/>

9. Mitä mieltä olet käyttämiesi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Riihisaaren museoalueella?

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".

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

	erittäin hyvä		erittäin huono en ole käyttänyt		
	5	4	3	2	1
1 tiedonsaanti luonnosta	<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"/>
3 tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	<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"/>
7 lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
9 ryhmäopastus	<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"/>
11 yleisötietokone	<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"/>
14 lapsille suunnatut palvelut (arkkitehtuuri-työpaja)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15 erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 WC	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 ulkomuseo (museolaivat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 tapahtumat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
83 Laiturilla - elämää Saimaan rannoilla -näyttely (alakerta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84 Nestori - Saimaan luontonäyttely (alakerta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85 Vaihtuvat näyttelyt (yläkerta)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86 näyttelyn multimediatapisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96 kirjallinen opastusmateriaali	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita mu-seokaupasta tällä käynnilläsi? (vain osa kuuluu nykyiseen tuotevalikoimaamme) Ole ystävällinen ja vastaa jokaiseen kohtaan asteikolla 5 = erittäin todennäköisesti, 4 = todennäköisesti, 3 = ehkä, 2 = epätodennäköisesti, 1 = erittäin epätodennä- köisesti					
	erittäin todennä- köisesti			erittäin epätoden- näköisesti	
	5	4	3	2	1
1 retkeily- ja ulkoilukar- tat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2 retkeily- ja luontohar- rastusaiheiset opaskirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3 tutkimusjulkaisut, sel- vitykset	<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 retkeilyaihei- set CD-romit, DVD:t / vi- deot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6 julisteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7 kansallispuistojen ja retkei- lyalueiden tunnuksilla varuste- tut asusteet (colleget, T- paidat, lippikset)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8 kansallispuistojen ja retkei- lyalueiden tunnuksilla varus- tettut pinssit / hihamerkit jne.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9 luontoaiheiset (peh- mo)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"/>
11 pienet retkeilytarvik- keet (puukot, kompassit yms.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12 luontoon liittyvät tai- de- ja koriste-esineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14 paikalliset elintarvikkeet ja makeiset	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16 luonto- ja kulttuuriopetu- seen liittyvät tehtäväpaketit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17 kulttuuriaiheiset kirjat	<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"/>
20 luonnontuotteista val- mistetut elintarvikkeet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22 tekstiilit (asusteet, ko- dintekstiilit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23 matkamuistot (erilaiset pientarvikkeet)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99 muu _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Kävitkö tai aiotko käydä muissa lähistön luonto- tai kulttuurikohteissa?	
<input type="radio"/> kyllä	<input type="radio"/> ei --> siirry seuraavaan kysymykseen
Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä? (merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)	
<input type="checkbox"/>	kävely
<input type="checkbox"/>	sauvakävely
<input type="checkbox"/>	lenkkeily
<input type="checkbox"/>	retkeily
<input type="checkbox"/>	luonnon tarkkailu
<input type="checkbox"/>	eväsretkeily
<input type="checkbox"/>	pyöräily
<input type="checkbox"/>	kalastus
<input type="checkbox"/>	lintuharrastus
<input type="checkbox"/>	marjastus
<input type="checkbox"/>	sienestys
<input type="checkbox"/>	kasviharrastus
<input type="checkbox"/>	opetukseen liittyvä käynti
<input type="checkbox"/>	käynti luontokeskuksessa, -talossa tai -tuvassa
<input type="checkbox"/>	luontovalokuvaus
<input type="checkbox"/>	partioretki
<input type="checkbox"/>	leirikoulu
<input type="checkbox"/>	koiran kanssa ulkoilu
<input type="checkbox"/>	suunnistus
<input type="checkbox"/>	telttailu tai muu leiryty- minen maastossa
<input type="checkbox"/>	metsästys
<input type="checkbox"/>	luonnon nähtävyyksien katselu
<input type="checkbox"/>	uinti
<input type="checkbox"/>	veneily
<input type="checkbox"/>	melonta
<input type="checkbox"/>	reittivene- tai reittilavali- kenne
<input type="checkbox"/>	luontopolkuun tutustumi- nen
<input type="checkbox"/>	opastettu retki
<input type="checkbox"/>	kulttuuriperintöön tutus- tuminen
<input type="checkbox"/>	näyttelyyn tutustuminen
<input type="checkbox"/>	tuttavien tapaaminen
<input type="checkbox"/>	historiaan tutustuminen
<input type="checkbox"/>	ostokset
<input type="checkbox"/>	muu kaupunkikohde
<input type="checkbox"/>	kiertoajelu
<input type="checkbox"/>	museokäynti
<input type="checkbox"/>	kahvilassa tai kioskillä käynti
<input type="checkbox"/>	tutustuminen MH:n aluei- siin
<input type="checkbox"/>	mökkeily
<input type="checkbox"/>	teatteri

- kuvataide
- saimaannorpan havainnointi
- ruoka- tai ravitsemispalvelut
- kylpyläpalvelut
liikuntatilapalvelut
- muu _____

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero:

12. Kuinka usein olet käynyt Riihisaaren museoalueella ennen tätä käyntiä?

(sis. vuoden 2007 loppuun Aino Acktén puistotiellä toiminut Nestori - Saimaan luontotalo)

tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Riihisaaren museoalue tällä matkalla...

1 <input type="radio"/>	matkasi ainoa tai tärkein kohde
2 <input type="radio"/>	yksi matkasi suunnitelluista kohteista Muita kohteita ovat: _____
3 <input type="radio"/>	ennalta suunnittelematon kohde matkan varrella Matkasi pääkohde/pääkohteet ovat: _____

14. Mistä sait tietoa Riihisaaren museoalueesta? (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

- ulko-opasteista
- Savonlinnan infoikkuna-näytöltä (sähköiset mainostaulut esim. Savonlinnan matkailussa ja Prismassa, yht. 10 kpl)
- muualta, mistä? _____

15. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuinkuntasi?

16. Sukupuoli?

- mies nainen

17. Syntymävuosi? _____

18. Ammatillinen koulutus?

(merkitse korkein taso)

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

19. Ovatko aukioloaikamme sopivat?

- kyllä ei

Jos eivät, niin miten niitä tulisi kehittää?

20. Kuinka paljon käytit tai aiot käyttää rahaa erilaisiin ostoksiin palvelupisteessämme?

en käyttänyt
käytin / aion käyttää rahaa _____ euroa

21. Olisitko kiinnostuneita ostamaan yhteispun Olavinlinna ja Riihisaaren maakuntamuseon?

- Kyllä
 Ei

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 linnustoselvitys 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*) suojeluselvitys. 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 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 Irnijärven välisen alueen kunnostettujen jokien kalataloudellinen seuranta. Yhteenvetoraportti vuosilta 1987–2006. 60 s.
- No 120 Vainio, O. 2009: Napapiirin retkeilyalueen kävijätutkimus 2007. 55 s.
- No 121 Tanskanen, S. 2009: Sinisimpukan luontokeskuksen asiakastutkimus 2008. 55 s.
- No 122 Vainio, O. 2009: Simojärven ja Soppanan alueiden kävijätutkimus 2008. 41 s.
- No 123 Nordström, P. 2009: Teijon retkeilyalueen kävijätutkimus 2008. 56 s.

ISSN 1235-8983
ISBN 978-952-446-752-0 (pdf)

Julkaisu on luettavissa osoitteessa:

www.metsa.fi/julkaisut