

Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2011



Anni Koskeli
koskeli@student.uef.fi

Eevi Nieminen
eevi.nieminen@metsa.fi

Översättning: Firma Pimma Åhman

Kansikuva: Ruunaan luontotalon asiakasneuvoja Päivi Ikonen opastaa
asiakkaita Ruunaan retkeilyreiteille.

Kuva: Metsähallitus / Eevi Nieminen.



© Metsähallitus 2013

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkajulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-295-020-8 (pdf)

Anni Koskeli ja Eevi Nieminen

Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2011



KUVAILULEHTI

| | | | |
|--------------------------------------|--|----------------------|-------------------|
| JULKAISIJA | Metsähallitus | JULKAISUAIKA | 24.4.2013 |
| TOIMEKSIANTAJA | Metsähallitus | HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ | |
| LUOTTAMUKSELLISUUS | Julkinen | DIAARINUMERO | 929/2013 |
| SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA | valtion retkeilyalue, luonnonsuojelualue, Natura 2000 -alue | | |
| ALUEEN NIMI | Ruunaan retkeilyalue, Ruunaan luonnonsuojelualue | | |
| NATURA 2000-ALUEEN NIMI JA KOODI | Ruunaa FI0700045 | | |
| ALUEYKSIKKÖ | Etelä-Suomen luontopalvelut | | |
| TEKIJÄT | Anni Koskeli ja Eevi Nieminen | | |
| JULKAISUN NIMI | Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2011 | | |
| TIIVISTELMÄ | <p>Ruunaan luontotalo Lieksassa on yksi Metsähallituksen luontopalvelujen asiakaspalvelupisteistä. Luontotalon tärkein palvelu on maksuton retkeily- ja matkailuneuvonta. Talon näyttely ja multivisio esittelevät Ruunaan sota- ja tukinuittohistoriaa sekä alueen monimuotoista luontoa upeine koskimaisemineen ja järvineen. Luontotalolta voi myös ostaa kalastuslupia, karttoja ja matkamuistoja sekä vuokrata vene- ja asuntovaunupaikkoja sekä rantasaunaa. Avoimna luontotalo on noin viisi kuukautta vuodessa, toukokuusta syyskuuhun.</p> <p>Ruunaan luontotalon edellinen ja samalla ensimmäinen asiakastutkimus tehtiin vuonna 2006. Vuoden 2011 tutkimus toteutettiin käyttäen samoja Metsähallituksen vakioituja menetelmiä kuin aiemmassa tutkimuksessa. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia sekä keskenään että Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten kanssa.</p> <p>Aineistoa kerättiin kesäkuun alusta syyskuun puoliväliin. Keruupäiviä oli keskikesän sesongin aikana 3 kpl/viikko ja hiljaisempaa aikana 2 kpl/viikko. Keruupäivät arvottiin kullekin viikolle. Tavoitteena oli saada yhteensä 360 vastauslomaketta. Tavoite ylittyi reilusti, ja vastauksia saatiin peräti 546 kpl. Neljätolista prosenttia vastanneista oli ulkomaalaisia.</p> <p>Tulosten perusteella tyypillisin luontotalon asiakas on suomalainen keski-ikäinen matkailija, joka liikkuu omalla autolla, oman perheen jäsenten kanssa. Kalastus, koskenlasku ja maisemien katselu ovat kävijöiden tärkeimmät harrastukset Ruunaalla. Vilkkain kuukausi on heinäkuu. Lähes kaikki luontotalon kävijät käyvät katsomassa muitakin nähtävyyksiä Ruunaalla käydessään. Tarjolla olevista palveluista arvostetaan eniten henkilökohtaista asiakasneuvontaa, yleistä siisteyttä ja lupiin liittyvää asiakaspalvelua. Valtaosa kävijöistä tulee Lieksasta, mutta hyvin edustettuina ovat myös pääkaupunkiseudun kaupungit ja Joensuu. Etukäteistietoa luontotalosta saadaan useimmiten tuttavilta, ystäviltä ja sukulaisilta, mutta myös Metsähallituksen Internet-sivuilta sekä esitteistä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja voidaan hyödyntää kehitettäessä Ruunaan luontotalon asiakaspalvelua sekä yhteistyötä muiden matkailun toimijoiden kanssa molemmin puolin Pielistä.</p> | | |
| AVAINSANAT | asiakastutkimus, Ruunaan luontotalo, Ruunaan retkeilyalue | | |
| MUUT TIEDOT | | | |
| SARJAN NIMI JA NUMERO | Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 185 | | |
| ISSN-L | 1235-8983 | ISBN (PDF) | 978-952-295-020-8 |
| ISSN (VERKKOJULKAISU) | 1799-5388 | | |
| SIVUMÄÄRÄ | 44 s. | KIELI | suomi |
| KUSTANTAJA | Metsähallitus | PAINOPAIKKA | |
| JAKAJA | Metsähallitus, luontopalvelut | HINTA | |

PRESENTATIONSBLAD

| | | | |
|--|--|-----------------------|-------------------|
| UTGIVARE | Forststyrelsen | UTGIVNINGSDATUM | 24.4.2013 |
| UPPDRAGSGIVARE | Forststyrelsen | DATUM FÖR GODKÄNNANDE | |
| SEKRETESSGRAD | Offentlig | DIARIENUMMER | 929/2013 |
| TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM | statens strövområde, naturskyddsområde, Natura 2000-område | | |
| OMRÅDETS NAMN | Ruunaa strövområde, Ruunaa naturskyddsområde | | |
| NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD | Ruunaa FI0700045 | | |
| REGIONENHET | Södra Finlands naturtjänster | | |
| FÖRFATTARE | Anni Koskeli och Eevi Nieminen | | |
| PUBLIKATION | Kundundersökning i Ruunaa naturum 2011 | | |
| SAMMANDRAG | <p>Ruunaa naturum i Lieksa är ett av Forststyrelsens kundtjänstställen. Den viktigaste servicen naturumet står till tjänst med är avgiftsfri friluftsliv- och turistrådgivning. Naturumets utställning och multivision presenterar Ruunaatraktens krigs- och flottningshistoria samt områdets mångsidiga natur med sina ståtliga forsar och sjöar. Vid naturumet säljs också fisketillstånd, kartor och souvenirer samt hyrs ut båt- och husvagnsplatser och en strandbastu. Naturumet är öppet ca fem månader om året, från maj till september.</p> <p>Den föregående och samtidigt första kundundersökningen i Ruunaa naturum gjordes år 2006. Kundundersökningen år 2011 gjordes med samma Forststyrelsens standardmetoder som den tidigare kundundersökningen. Resultaten från bägge undersökningarna är sålunda jämförbara med varandra samt med Forststyrelsens övriga kundundersökningar.</p> <p>Materialet insamlades mellan början av juni och mitten av september. Under sommarens högsäsong var antalet insamlingsdagar tre per vecka och under lugnare tider två per vecka. Insamlingsdagarna lottades ut för varje vecka. Målet var att få in åtminstone 360 svarsblanketter. Målet överskreds tydligt: man fick in 546 svar. Fjorton procent av svararna var utlänningar.</p> <p>Resultaten visade att en typisk kund i naturumet är en finsk turist i medelåldern som kommit till naturumet med egen bil, tillsammans med sin egen familj. De viktigaste aktiviteter som besökarna idkade i Ruunaaområdet var fiske och forsränning och de beundrade också landskapet. Juli var den livligaste månaden. Nästan alla som besökte naturumet bekantade sig också med andra sevärdheter i Ruunaas omnejd. Av de tjänster som stod till buds uppskattades mest den personliga kundrådgivningen, den allmänna snyggheten och kundtjänsten i anslutning till tillstånden. Majoriteten av besökarna kom från Lieksa, men många besökare kom också från städer i huvudstadsregionen och Joensuu. Oftast hade besökarna fått uppgifter om naturumet på förhand av bekanta, vänner och släktingar men också från Forststyrelsens webbsidor och broschyrer.</p> <p>Undersökningsresultaten kan användas då man utvecklar kundtjänsten vid Ruunaa naturum och samarbetet med övriga aktörer inom turistbranschen på bägge sidor av Pielinen.</p> | | |
| NYCKELORD | kundundersökning, Ruunaa naturum, Ruunaa strövområde | | |
| ÖVRIGA UPPGIFTER | | | |
| SERIENS NAMN OCH NUMMER | Metsähallituksen luonnonsojelujulkaisuja. Sarja B 185 | | |
| ISSN-L | 1235-8983 | ISBN (PDF) | 978-952-295-020-8 |
| ISSN (ONLINE) | 1799-5388 | | |
| SIDANTAL | 44 s. | SPRÅK | finska |
| FÖRLAG | Forststyrelsen | TRYCKERI | |
| DISTRIBUTION | Forststyrelsen, naturtjänster | PRIS | |

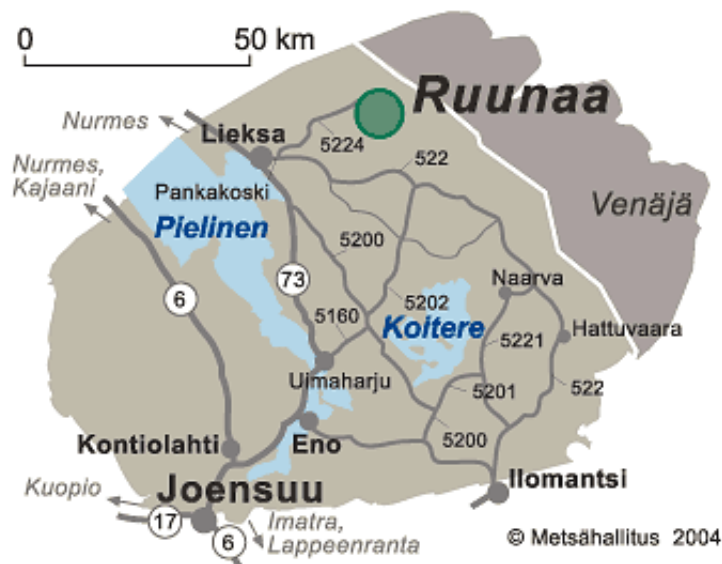
Sisällys

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO..... | 7 |
| 2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS..... | 8 |
| 2.1 Ruunaan luontotalon kuvaus..... | 8 |
| 2.2 Aineisto ja menetelmät..... | 9 |
| 3 TULOKSET..... | 11 |
| 3.1 Asiakasrakenne..... | 11 |
| 3.1.1 Perustiedot..... | 11 |
| 3.1.2 Seuruetiedot..... | 14 |
| 3.2 Käynti luontotalossa..... | 15 |
| 3.2.1 Kohteen tärkeys..... | 15 |
| 3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset..... | 15 |
| 3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet..... | 18 |
| 3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus..... | 18 |
| 3.2.5 Saapuminen Ruunaan luontotalolle..... | 19 |
| 3.2.6 Tietolähde..... | 21 |
| 3.3 Asiakastyytyväisyys..... | 22 |
| 3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontotalosta ja sen palveluista..... | 22 |
| 3.3.2 Onnistuminen..... | 23 |
| 3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi..... | 24 |
| 3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset..... | 24 |
| 3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa..... | 24 |
| 3.4.2 Ostohalukkuus..... | 26 |
| 3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat..... | 26 |
| 3.5 Vapaamuotoiset ajatukset..... | 28 |
| 4 TULOSTEN TARKASTELU..... | 29 |
| 4.1 Yhteenveto..... | 29 |
| 4.2 Vertailu aiempaan tutkimukseen..... | 30 |
| LIITTEET | |
| Liite 1 Ruunaan luontotalon asiakastutkimuksen 2006 otantakehikko..... | 33 |
| Liite 2 Aineiston toteutunut keruuajataulu..... | 34 |
| Liite 3 Suomenkielinen kyselylomake..... | 35 |
| Liite 4 Vastanneiden asuinkunnat..... | 39 |
| Liite 5 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet..... | 42 |
| Liite 6 Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin..... | 43 |

1 Johdanto

Ruunaan luontotalo on Metsähallituksen ylläpitämä asiakaspalvelupiste, joka sijaitsee Lieksassa, Ruunaan retkeilyalueen kupeessa, hieman yli 20 kilometrin päässä Lieksan keskustasta (kuva 1). Venäjän rajalle Ruunaan luontotalolta on noin 30 kilometriä. Luontotalo avattiin vuonna 1991 palvelemaan Ruunaan alueen matkailijoita.

Ruunaan luontotalon ensimmäinen asiakastutkimus tehtiin vuonna 2006 (Keskitalo 2008). Vuoden 2011 tutkimus toteutettiin käyttäen samoja Metsähallituksen vakioituja menetelmiä kuin vuoden 2006 tutkimuksessa. Näin pyrittiin tuottamaan vertailukelpoista tietoa ja varmistamaan tutkimuksen toistettavuus myös jatkossa. Metsähallituksen asiakasseurannan ohjeistuksen mukaisesti Ruunaan luontotalon asiakastutkimus on tarkoitus toteuttaa myös jatkossa viiden vuoden välein.



Kuva 1. Ruunaan luontotalo sijaitsee 30 km päässä Venäjän rajasta. © Metsähallitus 2013, © Karttakeskus Lupa L5293.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Ruunaan luontotalon kuvaus

Ruunaan luontotalo avattiin vuonna 1991 Ruunaan retkeilyalueen ja luonnonsuojelun läheisyyteen (kuva 2) palvelemaan alueen matkailijoita ja muita kävijöitä. Luontotalo kunnostettiin vuonna 1861 perustetun metsänvartijantilan navettaan. Pihapiiriin kuuluu myös muita vanhoja rakennuksia, jotka on rakennettu vuosina 1938–1940. Vuosina 2005–2006 luontotalo kävi läpi perusteellisen remontin, jossa uusittiin myös pysyvä näyttely sekä multivisioesitys.

Luontotalon näyttely ja multivisio esittelevät Ruunaan alueen sota- ja tukinuittohistoriaa sekä monimuotoista pohjoiskarjalaista luontoa upeine koskimaisemineen ja järvineen. Näyttelyyn ja multivisioon tutustumisen lisäksi vierailija voi luontotalolla ostaa kalastuslupia, karttoja ja matkamuistoja sekä saada retkeilyyn, Ruunaan alueeseen ja seudun yrityksiin liittyvää neuvontaa. Luontotalolta voi myös vuokrata vene- ja asuntovaunupaikkoja sekä rantasaunaa.

Ruunaan luontotalo on avoinna noin viisi kuukautta vuodessa, toukokuusta syyskuuhun. Vuotuinen kävijämäärä oli suurimmillaan 2000-luvun alussa noin 14 000, mutta on sen jälkeen laskenut nykyiseen, noin 6 500 kävijään vuodessa.



Kuva 2. Ruunaan luontotalo sijaitsee Lieksasta Ruunaan retkeilyalueelle ja luonnonsuojelun läheisyyteen johtavan tien varressa, Naarajoen ja Ruunaan tien risteyksessä. © Metsähallitus 2013, © Maanmittauslaitos 1/MML/13.

Taulukko 1. Ruunaan luontotaloa kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2011.

| RUUNAAN LUONTOTALO | |
|-----------------------------|--|
| Valmistumisajankohta | 1991 |
| Sijainti | Lieksassa, Ruunaan retkeilyalueen ja luonnonsuojelun läheisyydessä |
| Käyntimäärä | 6 400 |
| Palvelut | Asiakasneuvonta ja opastus – Metsähallituksen tuotteiden ja palveluiden esittely ja myynti – Alueen yrittäjien palveluiden esittely – Retkeilyneuvonta – Pysyvä näyttely ja multivisio |
| Erityistä | Luontotalo on remontoitu perusteellisesti ja näyttely sekä AV-esitys uusittu 2005–2006. Aukioloaikoja on jouduttu kustannussäästöistä hieman supistamaan viime vuosina. Luontotalo oli vuonna 2011 avoinna 16.5.–25.9. |

2.2 Aineisto ja menetelmät

Aineisto tähän asiakastutkimukseen kerättiin käyttäen Metsähallituksen asiakastutkimuksille vakioitua, Ruunaan luontotalolle muokattua paperilomaketta (liite 3). Lomakkeesta oli kolme kieli-versiota: suomi, englanti ja venäjä. Vuoden 2006 tutkimuksessa (Keskitalo 2008) venäjänkielistä lomaketta ei ollut, ja venäjänkielisten paremman huomioimisen toivottiin lisäävän venäläisten vastaajien määrää ja siten parantavan tutkimuksen edustavuutta.

Asiakkaat täyttivät lomakkeen luontotalolla vieraillessaan, pääosin itse, mutta tarvittaessa oppaitten avustamana. Kysymykset pidettiin pääosin samoina kuin vuoden 2006 tutkimuksessa, jotta tuloksia voitiin vertailla mahdollisimman luotettavasti ja kattavasti. Vakioitujen menetelmien käyttäminen mahdollistaa tutkimustulosten vertailun paitsi luontotalon vuoden 2006 asiakastutkimuksen, myös Metsähallituksen muiden asiakaspalvelupisteiden asiakastutkimusten kanssa.

Tutkimuslomaketta (liite 3) muutettiin jonkin verran vuoden 2006 tutkimuslomakkeeseen (Keskitalo 2008) verrattuna. Muutamia kysymyksiä tai vastausvaihtoehtoja jätettiin pois ja muutamia lisättiin, sillä luontotalon toiminta on hieman muuttunut ja muun muassa tiedonhakumahdollisuudet Internetistä ovat kehittyneet. Esimerkiksi kysymykseen 3 (vierailukohteet) lisättiin vastausvaihtoehtoja, koska vuoden 2006 tutkimuksessa vaihtoehto ”muualla, missä” oli kerännyt suuren osan vastauksista (18 %). Yleisimpiä vastauksia olivat olleet Haapavitja ja Koli, joten ne lisättiin nyt vastausvaihtoehdoiksi. Niin ikään edellisen tutkimuksen vastausten perusteella kysymykseen 4a (käytetyt kulkuneuvot) lisättiin vaihtoehdoiksi moottoripyörä ja polkupyörä. Kysymykseen 14 (tietolähteet) lisättiin vastausvaihtoehdoksi Facebook, jossa Ruunaan retkeilyalueella on nykyisin oma sivunsa. Kysymysten 9, 10 ja 11a vastausvaihtoehtoihin tehtiin pieniä muutoksia sekä edellisen tutkimuksen vastausten että luontotalon palvelutarjonnan muutosten perusteella. Vuoden 2006 kysymyksissä oli pieniä päällekkäisyyksiä, joita nyt pyrittiin karsimaan: esimerkiksi kysymyksessä 9 kysyttiin silloin sekä luontotalon näyttelyjen laatua että pysyvän näyttelyn kiinnostavuutta. Vuoden 2011 tutkimuslomakkeessa kysyttiin asiakkaan mielipidettä ainoastaan luontotalon näyttelyn laadusta.

Metsähallituksen asiakastutkimuksiin on kaikille asiakastutkimuksille yhteisten kysymysten lisäksi mahdollista lisätä ASTA-tietojärjestelmään vakioituja valinnaisia kysymyksiä. Tähän tutkimukseen valinnaisia kysymyksiä valittiin kolme kappaletta, kysymykset 7 (”Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tällä käynnilläsi Ruunaan luontotalolta a: luontotalon läheisyydestä, b: muualta Suomesta?”), 10 (”Ostisko tai ostaisitko seuraavia tuotteita tällä käynnilläsi?”) ja 15 (”Mitä jäi päällimmäisenä mieleesi a: näyttelystä, b: vierailusta?”). Valinnaiset kysymykset olivat samat kuin

vuoden 2006 asiakastutkimuksessa. Silloisessa tutkimuksessa (Keskitalo 2008) ollut kysymys Metsähallituksen muiden asiakaspalvelupisteiden tuntemisesta jätettiin pois, sillä sen ei koettu antavan oleellista lisätietoa Ruunaan luontotalon asiakkaita.

Ruunaan luontotalon asiakkaita mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko (liite 1), jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat luontotalossa kävijät. Vastaajan ikä arvioitiin silmämääräisesti. Tavoitteena oli kerätä vähintään 10 lomaketta päivässä 36 keruupäivän aikana, jolloin vastauslomakkeita kertyisi yhteensä 360.

Aineisto kerättiin Ruunaan luontotalolla 1.6.–15.9.2011. Sesongin vaikutus otettiin huomioon siten, että sesonkiaikana (27.6.–7.8.) keruupäiviä oli 3 kpl/viikko ja hiljaisena aikana (1.6.–26.6. ja 8.8.–15.9.) 2 kpl/viikko. Otannan satunnaisuutta pyrittiin lisäämään ja subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta vähentämään arpomalla keruupäivät kullekin viikolle. Keruupäivän pituudeksi päätettiin koko päivittäinen aukioloaika silläkin riskillä, että aamuisin ja iltaisin paikalla oli yleensä vain yksi opas, jolloin keruuseen keskittyminen saattoi ruuhkan sattuesssa hankaloitua.

Keruuakataulusta (liite 2) käyvät ilmi Ruunaan luontotalon asiakastutkimuksen aineiston keruupäivät. Paikkana oli aina luontotalo, keruuajana koko aukioloaika ja tavoitteena kullekin päivälle 10 lomaketta. Tavoitteen ylittymisen sovittiin vaikuttavan keruuseen keruupäivän aikana vain, jos jollekin päivälle olisi kertynyt yli 50 lomaketta. Tällöin aineiston keruu kyseiseltä päivältä olisi tullut lopettaa, sillä niin suuren vastausmäärän katsottiin yhdelle päivälle kasautuessaan vääristävän kokonaiskuvaa. Näin ei kuitenkaan käynyt, vaan vilkkaimpinakin päivinä lomakkeita kertyi korkeintaan 34 kappaletta. Vastauslomakkeiden tavoitemäärä ylittyi silti reilusti, ja vastauksia kertyi yhteensä 546 kpl (liite 2).

Kaikki luontotalon asiakkaat eivät kuitenkaan halunneet osallistua asiakastutkimukseen. Yleisin syy kieltäytymiseen oli kiire. Useimmat kieltäytyjät mainitsivat kiirehtivänsä koskenlaskuun tai vaihtoehtoisesti kalastamaan. Perhekunnille oli lisäksi tyypillistä, että yksi täytti lomakkeen kaikkien puolesta, mikä vääristää mahdollisesti asiakkaiden ikä- ja sukupuolijakaumaa. Vielä todennäköisemmin vääristymä näkyy asuinkuntajakaumassa, sillä muutamakin lisähenkilö olisi voinut muuttaa yksittäisen kunnan sijoittumista kävijöiden kotikuntien listalla. Kieltäytyminen ei kuitenkaan ollut ainoa syy vastaamatta jättämiseen. Jos asiakkaat saapuivat luontotalolle yhtäaikaaisesti tai suurina ryhminä, osa ehti poistua luontotalolta, ennen kuin asiakastutkimuslomaketta ehdittiin heille tarjota. Lisäksi osassa vastauksista on luettavissa kiinnostuksen puute tai turhautuminen pitkäkköön kyselyyn. Tämä näkyy muun muassa kysymyksiin vastaamatta jättämisenä. Osa vastaajista oli kirjoittanut vapaamuotoisiin kommentteihin (liite 6) kyselyn olleen liian pitkä.

Kaikki vastauslomakkeet syötettiin Metsähallituksen ASTA-tietojärjestelmään, joka raportoi saadut tulokset valmiina taulukoina ja kuvina. Tässä raportissa analysoidaan ASTAsta saatuja tuloksia. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet):

- Keskiarvo tarkoittaa arvojen summaa jaettuna niiden lukumäärällä.
- Keskihajonta kuvaa keskimääräistä poikkeamaa odotusarvosta.
- Moodi on tyyppiarvo, joka kuvaa aineiston tyypillisintä 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

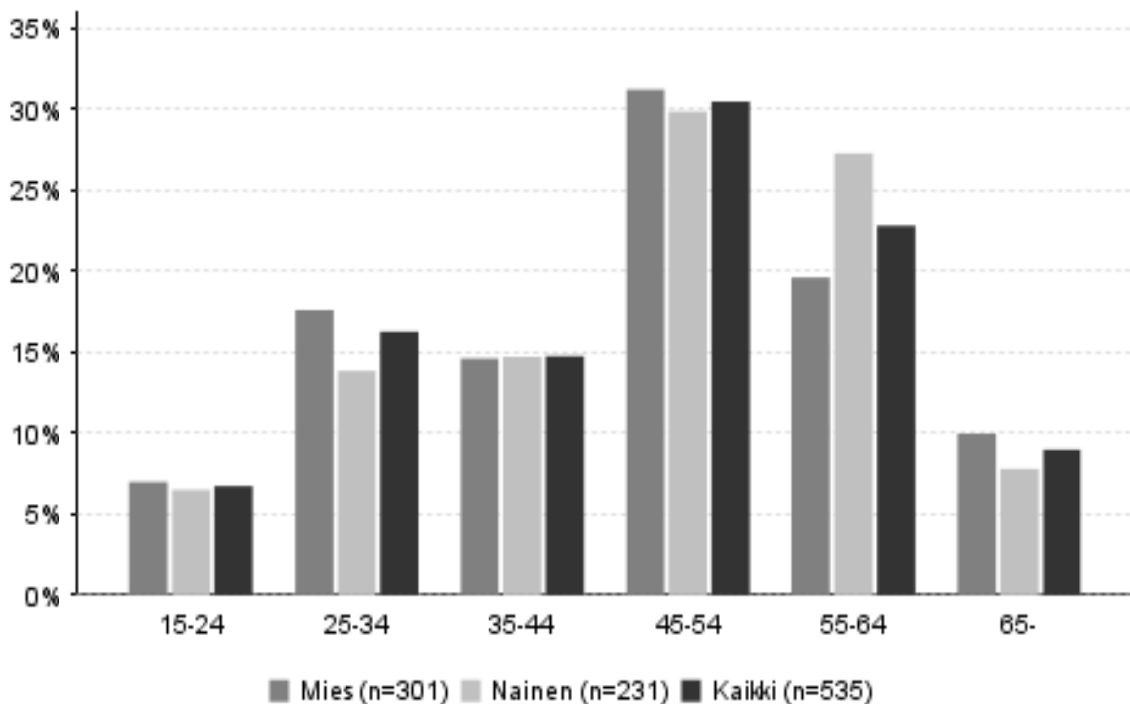
3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Ruunaan luontotalon asiakastutkimukseen vastanneiden sukupuolijakauma oli varsin tasainen. Miehiä oli hieman enemmän, 56 % (taulukko 2). Sekä miesten että naisten suurin ikäluokka oli 45–54-vuotiaat. Tähän luokkaan kuului noin 30 % prosenttia kaikista vastanneista (kuva 3). Vanhin vastaaja oli 82-vuotias ja vastanneiden keski-ikä oli 47 vuotta (taulukko 3).

Taulukko 2. Vastanneiden sukupuolijakauma Ruunaan luontotalolla vuonna 2011.

| Sukupuoli | kpl | % |
|-----------------|------------|------------|
| Mies | 305 | 56 |
| Nainen | 235 | 44 |
| Yhteensä | 540 | 100 |



Kuva 3. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan jaoteltuna.

Taulukko 3. Vastanneiden minimi-, maksimi- ja keski-ikä sukupuolen mukaan. Vastanneiden lukumäärä (n) oli 535.

| Ikä | Mies | Nainen | Kaikki |
|------------------|-------|--------|--------|
| Keski-ikä | 46,59 | 47,06 | 46,80 |
| län keskihajonta | 14,42 | 13,33 | 13,94 |
| Minimi-ikä | 15 | 15 | 15 |
| Maksimi-ikä | 82 | 75 | 82 |
| Moodi | 51 | 55 | 46 |
| Mediaani | 48 | 48 | 48 |

Koulutustasonsa ilmoittaneista vastaajista 36 % oli suorittanut jonkinasteisen yliopisto- tai korkeakoulututkinnon (taulukko 4). Ammattikoulu- tai opistotutkinto oli yhteensä 54 %:lla vastaajista. Yliopisto- tai korkeakoulututkinnon suorittaneiden miesten ja naisten osuuksissa ei ollut merkittävää eroa. Ammattikoulutuksen suorittaneista oli suurempi osa miehiä, kun taas opistotasaisen tutkinnon suorittaneista enemmistö oli naisia.

Suuri osa vastaajista oli jättänyt kertomatta asuinkuntansa. Peräti 15 % suomalaisista vastaajista oli ohittanut tämän kysymyksen. Asuinkuntansa ilmoittaneet olivat kaikkiaan 104 kunnasta ympäri maan. Yksittäisistä kunnista kävijöitä oli eniten Lieksasta (taulukko 5). Seuraavaksi eniten kävijöitä oli Helsingistä ja Joensuusta. Taulukossa 5 on esitetty kaikkien niiden kuntien kävijämäärät, joista oli vähintään 10 vastannutta. Kaikkien vastanneiden asuinkunnat ovat luettavissa liitteestä 4.

Ulkomaisten vastaajien osuus oli 13,5 % (taulukko 6). Kaikkiaan vastanneet edustivat 14 eri kansallisuutta. Suurin osa ulkomaalaisista tuli Keski-Euroopasta (9 %). Englanninkielisillä lomakkeilla saatiin yhteensä 63 vastausta ja venäjänkielisillä 9. Englanninkielellä vastanneiden kotimaat olivat Saksa, Sveitsi, Alankomaat, Ranska, Itävalta, Espanja, Belgia, Suomi, Italia, Venäjä, Kanada, Iso-Britannia ja Yhdysvallat. Venäjänkielisillä lomakkeilla vastanneiden kotimaat olivat Venäjä ja Viro.

Taulukko 4. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan.

| Ammatillinen koulutus | Mies | | Nainen | | Kaikki | |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | kpl | % | kpl | % | kpl | % |
| Ammattikoulu | 85 | 29 | 56 | 24 | 142 | 27 |
| Opistotasoinen tutkinto | 67 | 23 | 78 | 34 | 146 | 27 |
| Alempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto | 52 | 18 | 38 | 17 | 91 | 17 |
| Ylempi yliopisto- tai korkeakoulututkinto | 58 | 20 | 43 | 19 | 102 | 19 |
| Ei ammatillista tutkintoa | 35 | 12 | 15 | 7 | 50 | 9 |
| Yhteensä | 297 | 100 | 230 | 100 | 531 | 100 |

Taulukko 5. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat vuonna 2011. Asuinkuntansa ilmoitti 460 vastaajaa.

| Asuinkunta | kpl | % |
|-------------|-----|----|
| Lieksa | 46 | 10 |
| Helsinki | 30 | 7 |
| Joensuu | 29 | 6 |
| Espoo | 25 | 5 |
| Kuopio | 18 | 4 |
| Vantaa | 16 | 3 |
| Nurmes | 15 | 3 |
| Tampere | 13 | 3 |
| Turku | 12 | 3 |
| Lahti | 12 | 3 |
| Kontiolahti | 10 | 2 |

Taulukko 6. Vastanneiden kotimaa vuonna 2011.

| Kotimaa | kpl | % |
|-------------------|------------|------------|
| Suomi | 472 | 86 |
| Sveitsi | 13 | 2 |
| Saksa | 12 | 2 |
| Alankomaat | 9 | 2 |
| Venäjä | 9 | 2 |
| Ranskan tasavalta | 8 | 1 |
| Itävalta | 5 | 1 |
| Espanja | 4 | 1 |
| Belgia | 3 | 1 |
| Italia | 3 | 1 |
| Kanada | 2 | 0 |
| Viro | 2 | 0 |
| Iso-Britannia | 2 | 0 |
| Yhdysvallat | 2 | 0 |
| Yhteensä | 546 | 100 |

3.1.2 Seuruetiedot

Tutkimukseen vastanneista 7 % matkusti yksin (taulukko 7). Suurin osa, noin 76 % vastanneista, matkusti 2–5 hengen seurueessa mediaanin ollessa kolme henkilöä. Kuuden tai useamman hengen seurueessa liikkui 16 % vastanneista. Suurimmassa seurueessa oli yhteensä 20 henkilöä (taulukko 8).

Vastanneista 23 % ilmoitti seurueeseensa kuuluvan alle 15-vuotiaita (taulukko 8). Tällaisissa seurueissa lasten lukumäärän mediaani oli 2 ja heidän ikänsä oli keskimäärin 9 vuotta. Enimmillään alle 15-vuotiaita oli samassa ryhmässä viisitoista. Ainoastaan kolmen vastaajan seurueeseen kuului liikuntaesteinen henkilö.

Yli 60 % asiakastutkimukseen vastanneista oli matkalla oman perheen jäsenten kanssa ja 6 %:lla oli mukanaan muita sukulaisia (taulukko 9). Lähes joka neljäs matkusti ystävien kanssa.

Taulukko 7. Ruunaan luontotalolla vuonna 2011 vastanneiden seuruetiedot.

| Seurueen koko | kpl | % |
|------------------------------|------------|------------|
| Yksin | 40 | 7 |
| 2–5 hengen seurue | 416 | 76 |
| 6 tai useamman hengen seurue | 90 | 16 |
| Yhteensä | 546 | 100 |

Taulukko 8. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Ruunaan luontotalolla.

| | n | Keski-arvo | Keskihaj. | Prosenttipisteet | | | | |
|----------------------------------|-----|------------|-----------|------------------|------|------|------|------|
| | | | | Min | 25 % | Med | 75 % | Max |
| Seurueen koko yhteensä | 506 | 3,9 | 2,90 | 2 | 2 | 3 | 4 | 20 |
| Alle 15-vuotiaita | 114 | 2,7 | 3,20 | 1 | 1 | 2 | 2 | 15 |
| Liikuntaesteisiä | 3 | 1,0 | 0,00 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet | 181 | 2001,6 | 4,23 | 1990 | 1998 | 2001 | 2005 | 2011 |

Taulukko 9. Seurueen koostumus Ruunaan luontotalolla vuonna 2011.

| Seurue | kpl | % |
|-----------------------------------|------------|------------|
| Oman perheen jäsenet | 314 | 62 |
| Muut sukulaiset | 32 | 6 |
| Ystävät | 116 | 23 |
| Työtoverit | 18 | 4 |
| Koululuokka | 1 | 0 |
| Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaat | 1 | 0 |
| Kerho, yhdistys tms. | 7 | 1 |
| Jokin muu, mikä? | 14 | 3 |
| Yhteensä | 503 | 100 |

3.2 Käynti luontotalossa

3.2.1 Kohteen tärkeys

Valtaosa asiakastutkimukseen vastanneista kertoi luontotalon olleen yksi matkan suunnitelluista kohteista varsinaisen pääkohteen ollessa jokin muu (taulukko 10). Vastanneista 11 % piti Ruunaan luontotaloa matkansa tärkeimpänä kohteena. Vastaaajista noin kolmannes ei ollut Ruunaalle lähtessään aikonut käydä luontotalossa.

Kohteen tärkeyttä koskeneen kysymyksen yhteydessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut luontotalo. Sekä matkan muut kohteet että matkan pääkohteet sijaitsivat pääosin luontotalon läheisyydessä, Ruunaan alueella (liite 5). Myös Koli oli monen vastauksessa mainittu matkan tärkeimmäksi kohteeksi.

Taulukko 10. Ruunaan luontotalon tärkeys matkan kohteena.

| Kohteen tärkeys | kpl | % |
|--|------------|------------|
| Matkan ainoa tai tärkein kohde | 58 | 11 |
| Yksi matkan suunnitelluista kohteista | 293 | 57 |
| Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella | 165 | 32 |
| Yhteensä | 516 | 100 |

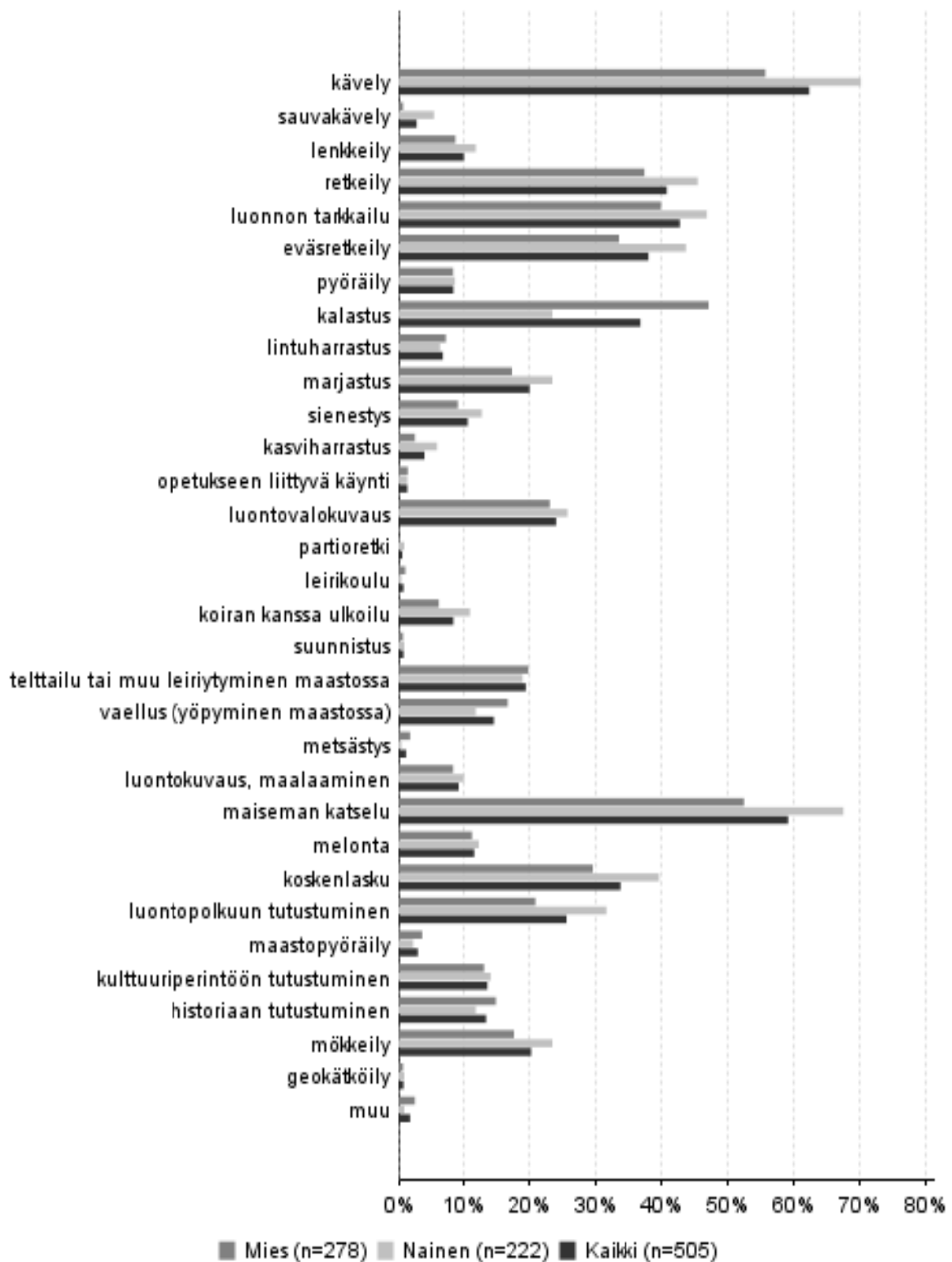
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Lähes kaikki vastaajat olivat harrastaneet tai aikoivat harrastaa jotain aktiviteettia luontotalolla käyntinsä yhteydessä. Miehet tulivat useimmiten Ruunaan alueelle mielessään 1–3 harrastusta, kun taas naisissa oli lähes yhtä paljon niitä, jotka kertoivat harrastavansa 1–3 toimintaa kuin niitä, joilla harrastuksia oli 4–6 (taulukko 11). Useimmin mainitut toiminnot olivat odotetusti sellaisia, joita voidaan harrastaa lähes missä tahansa ulkoiltaessa, kuten kävely, maiseman katselu, retkeily, luonnon tarkkailu ja eväsretkeily (kuva 4).

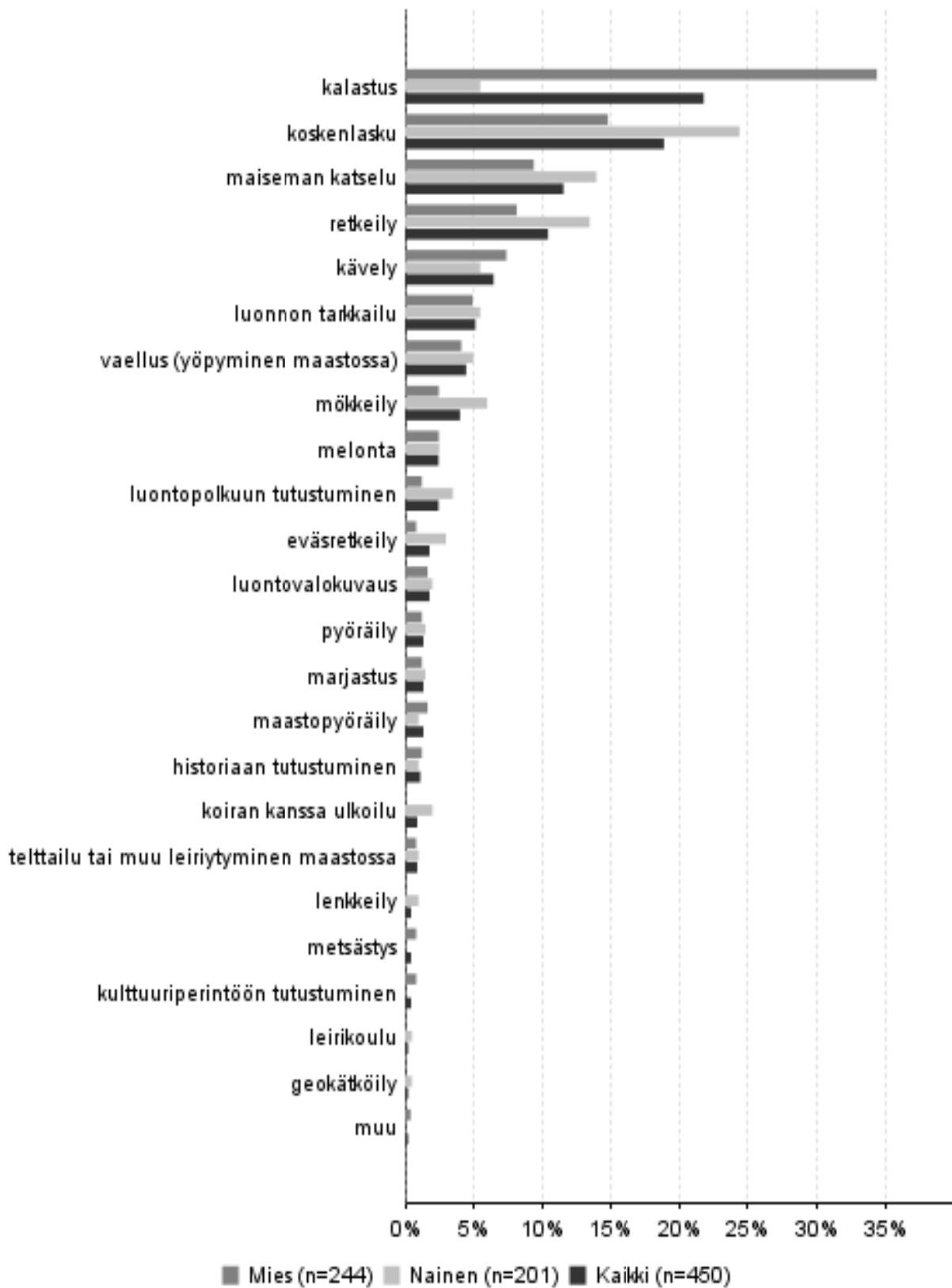
Tärkeimmiksi alueella harrastetuiksi toiminnoiksi nousevat kalastus ja koskenlasku. Kalastuksen tärkeimmäksi maininneiden joukossa sukupuolten välinen ero oli merkittävä. Miehistä 34 % mainitsi tärkeimmäksi harrastukseksi kalastuksen, kun taas naisten vastaava osuus oli vain 5 % (kuva 5). Naisille oli tärkeintä Ruunaan vierailun aikana useimmiten koskenlasku, maisemien katselu, mökkeily tai retkeily. Vähiten tärkeinä pidettiin geokätköilyä, leirikoulua, kulttuuriperintöön tutustumista, metsästystä ja lenkkeilyä.

Taulukko 11. Harrastusten lukumäärä Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä vuonna 2011.

| Harrastusten lukumäärä | Miehet | | Naiset | | Kaikki | |
|------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | kpl | % | kpl | % | kpl | % |
| 1–3 | 116 | 42 | 68 | 31 | 186 | 37 |
| 4–6 | 71 | 26 | 66 | 30 | 139 | 28 |
| 7–9 | 55 | 20 | 51 | 23 | 107 | 21 |
| 10 tai enemmän | 36 | 13 | 37 | 17 | 73 | 14 |
| Yhteensä | 278 | 100 | 222 | 100 | 505 | 100 |



Kuva 4. Vastanneiden harrastukset Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä vuonna 2011. Kysymyksessä oli mahdollisuus valita useampi vaihtoehto.



Kuva 5. Vastanneiden tärkeimmät harrastukset Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa tämänkertaisen Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä vuonna 2011.

3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, missä muualla vastanneet vierailivat luontotalon lisäksi. Kolme neljästä vastanneesta oli käynyt tai aikoi käydä myös Neitikoskella, puolet Siikakoskella ja noin kolmannes Haapavitjalla (taulukko 12). Kolilla oli käynyt tai aikoi käydä viidennes ja Patvinsuolla 8 % vastanneista.

”Muualla, missä” -kohdassa 18 vastaajaa mainitsi yhtenä matkakohteenaan Lieksan keskustan, 17 Murrookosken ja 14 vastaajaa Naarakosken.

Taulukko 12. Vastanneiden vierailut lähialueen kohteilla tämän Ruunaan luontotalolla käynnin yhteydessä. Vastausvaihtoehtoja oli mahdollista valita useampia kuin yksi.

| Käyntikohte | kpl | % |
|-----------------------------|------------|----|
| Neitikoski | 398 | 75 |
| Siikakoski | 271 | 51 |
| Haapavitja | 160 | 30 |
| Ruunaan luonnonsuojelualue | 110 | 21 |
| Koli | 107 | 20 |
| Ruunaanjärvi | 66 | 12 |
| Reposuo | 45 | 8 |
| Patvinsuo | 42 | 8 |
| Änäkäinen | 20 | 4 |
| Jongunjoki | 18 | 3 |
| Muualla, missä? | 109 | 20 |
| Vastanneita yhteensä | 534 | |

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Ruunaan luontotalolla viivytettiin keskimäärin noin 40 minuuttia (taulukko 13). Pisin vastattu aika on 900 minuuttia eli 15 tuntia, mikä jo yksin nostaa keskiarvoa huomattavasti. Asiakas, joka on vastannut oleskelleensa luontotalolla 900 minuuttia, on luultavasti ymmärtänyt kysymyksen väärin. Keskiarvoa kuvaavampi tilastollinen tunnusluku onkin mediaani, johon eivät vaikuta yksittäiset, muista vastauksista selvästi poikkeavat arvot (ks. s. 10). Luontotalolla käyntien keston mediaani oli 30 minuuttia (taulukko 13).

Kävijöistä oli ensikertalaisia noin 60 % (taulukko 14). Miehet olivat naisia useammin käyneet Ruunaan luontotalolla aiemminkin. Luontotalolla aiemmin käyneet olivat vierailleet siellä viimeisten kahden vuoden aikana keskimäärin kolme kertaa, ja mediaaniarvo oli kaksi (taulukko 15).

Taulukko 13. Vastanneiden käynnin kesto Ruunaan luontotalolla vuonna 2011.

| Oleskeluaika kohteessa | n | Keski-arvo | Keski-haj. | Prosenttipisteet | | | | |
|---------------------------|-----|------------|------------|------------------|------|-----|------|-----|
| | | | | Min | 25 % | Med | 75 % | Max |
| Käynnin kesto, minuutteja | 546 | 41,3 | 43,40 | 0 | 30 | 30 | 60 | 900 |

Taulukko 14. Vastanneiden käynnin toistuvuus Ruunaan luontotalolla.

| Käynnin toistuvuus | Miehet | | Naiset | | Kaikki | |
|--------------------------|------------|----|------------|----|------------|----|
| | kpl | % | kpl | % | kpl | % |
| Ensikertaa luontotalolla | 165 | 55 | 158 | 68 | 327 | 61 |
| Käynyt aikaisemmin | 134 | 45 | 73 | 32 | 208 | 39 |
| Yhteensä | 299 | | 231 | | 535 | |

Taulukko 15. Aikaisempien käyntikertojen määrä Ruunaan luontotalolla.

| | n | Keski-arvo | Keskihaj. | Prosenttipisteet | | | | |
|------------------------------------|-----|------------|-----------|------------------|------|-----|------|-----|
| | | | | Min | 25 % | Med | 75 % | Max |
| Käynnit viimeisten 2 vuoden aikana | 208 | 3,2 | 3,82 | 0 | 1 | 2 | 3 | 20 |

3.2.5 Saapuminen Ruunaan luontotalolle

Koska Ruunaan luontotalolle ei pääse käyttämällä pelkästään julkisia liikennevälineitä, lähes kaikki vastanneet matkustivat sinne henkilöautolla, henkilöauton ja asuntovaunun yhdistelmällä tai matkailuautolla (taulukot 16 ja 17). Tähän tutkimukseen vastausvaihtoehtoiksi lisättyjä moottoripyörää ja polkupyörää oli käyttänyt yhteensä kolme prosenttia vastanneista. Vaihtoehdon ”jokin muu” oli rastittanut 1 % vastanneista, ja useimmat heistä (5 vastaajaa) mainitsivat käyttäneensä Ruunaalle matkustaessaan laivaa, lauttaa tai venettä (taulukko 16).

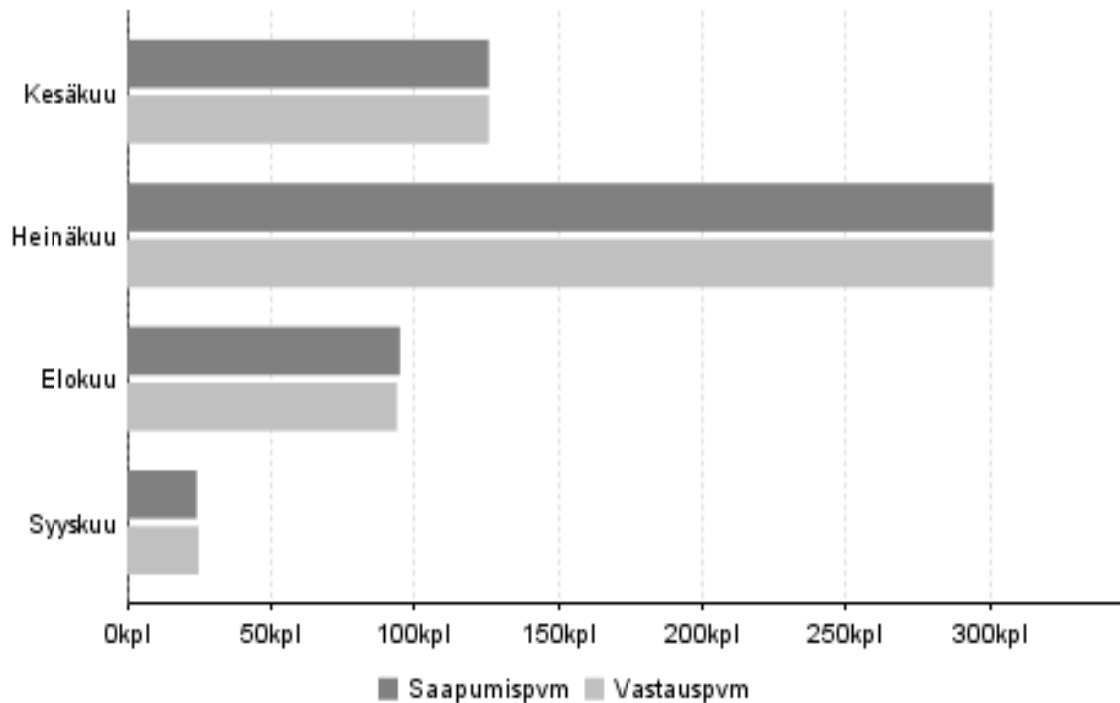
Taulukko 16. Kulkuneuvot, joita vastanneet käyttivät matkallaan Ruunaan luontotalolle. Matkaa on voitu tehdä useammalla kulkuneuvolla.

| Kulkuneuvo | kpl | % |
|---|------------|----|
| Henkilöauto | 448 | 83 |
| Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto | 70 | 13 |
| Lentokone | 25 | 5 |
| Jalan | 18 | 3 |
| Polkupyörä | 11 | 2 |
| Tilausbussi (ryhmämatka) | 10 | 2 |
| Juna | 7 | 1 |
| Moottoripyörä | 7 | 1 |
| Linja-auto | 5 | 1 |
| Jokin muu | 8 | 1 |
| Vastanneita yhteensä | 541 | |

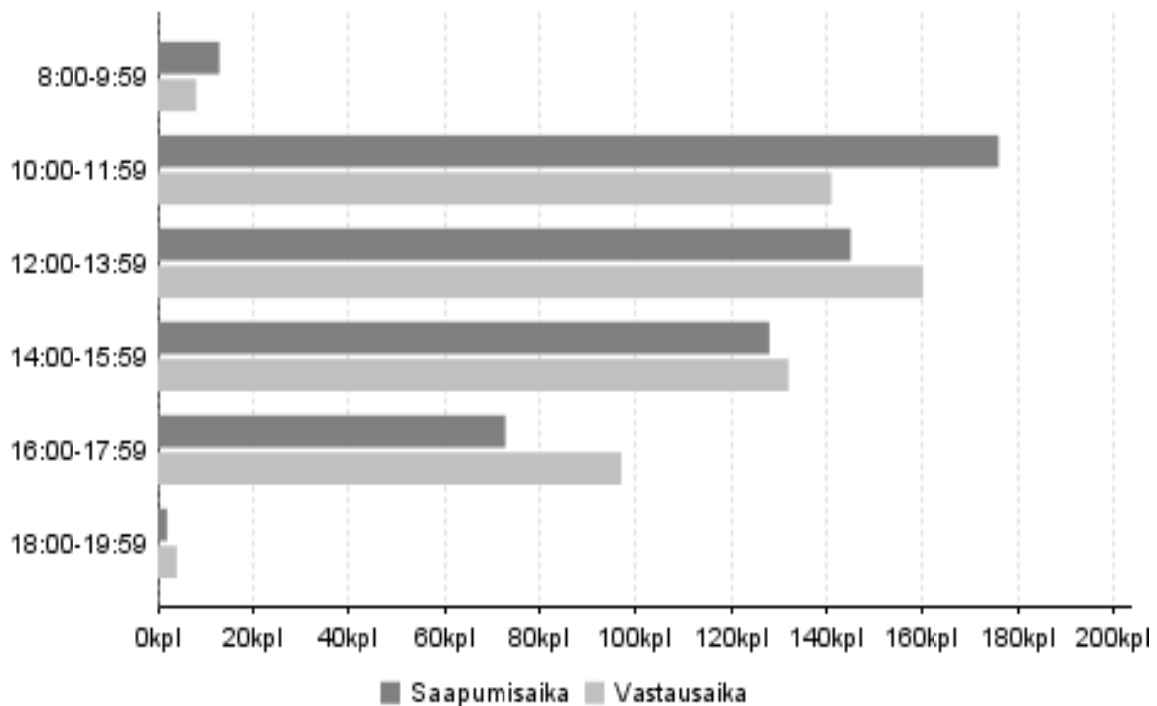
Taulukko 17. Viimeisin kulkuneuvo matkattaessa Ruunaan luontotalolle.

| Viimeisin kulkuneuvo | kpl | % |
|---|------------|------------|
| Henkilöauto | 404 | 80 |
| Henkilöauto ja asuntovaunu tai matkailuauto | 60 | 12 |
| Tilausbussi (ryhmämatka) | 9 | 2 |
| Moottoripyörä | 7 | 1 |
| Polkupyörä | 7 | 1 |
| Jalan | 13 | 3 |
| Jokin muu | 4 | 1 |
| Yhteensä | 504 | 100 |

Ylivoimaisesti vilkkain kuukausi Ruunaan luontotalolla oli heinäkuu, jolloin saatiin yli puolet (55 %) vastauksista (kuva 6). Noin 60 % kävijöistä saapui luontotalolle ennen kello kahta iltapäivällä ja noin 85 % ennen kello neljää (kuva 7).



Kuva 6. Saapuminen Ruunaan luontotalolle ja vastaaminen kuukausittain vuonna 2011 (n = 546).



Kuva 7. Saapuminen Ruunaan luontotalolle ja vastaaminen vuorokaudenajan mukaan vuonna 2011 (n = 537 saapumisajankohdalle ja 542 vastausajankohdalle).

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen vastanneet olivat saaneet tietoa Ruunaan luontotalosta monista erilaisista tietolähteistä. Tärkein yksittäinen tietolähde oli tuttavat, ystävät tai sukulaiset (taulukko 18). Myös Metsähallituksen Internet-sivuja oli seurattu, esitteisiin oli tutustuttu, ja moni tunsi paikan jo entuudestaan. ”Muualla, mistä” -vaihtoehdon oli valinnut 9 % vastanneista. Yhteensä n. 6 % vastanneista oli saanut Ruunaan luontotalosta tietoa tienvarsikylteistä tai saapunut talolle sattumalta (taulukko 19).

Taulukko 18. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Ruunaan luontotalosta vuonna 2011. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

| Tietolähde | kpl | % |
|---|------------|----|
| Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste | 35 | 7 |
| Tuttavat, ystävät tai sukulaiset | 163 | 31 |
| Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi) | 124 | 24 |
| Muut www-sivut | 52 | 10 |
| Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.) | 97 | 19 |
| TV / radio-ohjelmat tai lehtiartikkelit | 3 | 1 |
| Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo | 28 | 5 |
| Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus) | 23 | 4 |
| Paikka on entuudestaan tuttu | 119 | 23 |
| Facebook-sivut | 1 | 0 |
| Muu | 47 | 9 |
| Vastanneita yhteensä | 519 | |

Taulukko 19. Muut tietolähteet, joista vastanneet olivat saaneet tietoa Ruunaan luontotalosta.

| Tietolähde | kpl |
|--|-----------|
| Tienvarsikyltit | 15 |
| Tuli paikalle sattumalta | 14 |
| Kartasta | 3 |
| Aviomieheltä | 1 |
| Book bought in Holland | 1 |
| De Roward oppaasta | 1 |
| Ensimmäinen käynti 2004 | 1 |
| Kotoisin seudulta | 1 |
| Neitikoskelta | 1 |
| Netistä | 1 |
| Olen käynyt Ruunaalla niin kauan, että en muista mistä | 1 |
| Olen töissä MH:ssa | 1 |
| Ranskalaisesta matkaoppaasta | 1 |
| Ruunaan tuvalta | 1 |
| Tiesin tästä entuudestaan | 1 |
| Tuttavien kautta | 1 |
| Villi Pohjolan esitteestä | 1 |
| Yhteensä | 46 |

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet luontotalosta ja sen palveluista

Kaikki Ruunaan luontotalon palvelut oli arvioitu keskimäärin vähintään melko hyväksi (taulukko 20). Parhaat arvosanat saivat henkilökohtainen asiakasneuvonta, yleinen siisteys ja lupiin liittyvä asiakaspalvelu. Heikoimmiksi arvioitiin lapsille suunnatut palvelut, mutta niidenkin keskiarvo oli 4,0.

Kuusi vastaajaa arvioi erittäin huonoksi ”jonkin muun” palvelun (taulukko 20), mutta näitä palveluja ei ollut eritelty vastauslomakkeissa. Lisäksi yksi vastaaja arvioi erittäin huonoksi lapsille suunnatut palvelut.

Taulukko 20. Ruunaan luontotalon palveluiden käyttö ja asiakkaiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä.

| Palvelu | Käyttänyt ja arvioinut | | Arviointi, % | | | | | Keski-arvo | Ei käytänyt n |
|---|------------------------|----|----------------|-------------|------------------|------------|---------------|------------|------------------|
| | n | % | erittäin huono | melko huono | keskin-kertainen | melko hyvä | erittäin hyvä | | |
| Tiedonsaanti luonnosta | 464 | 86 | 0 | 0 | 5 | 44 | 50 | 4,4 | 67 |
| Tiedonsaanti retkeilystä | 423 | 78 | 0 | 0 | 5 | 45 | 50 | 4,4 | 103 |
| Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä | 291 | 54 | 0 | 0 | 9 | 42 | 49 | 4,4 | 226 |
| Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottori-kelkkailu, puunosto tms.) | 246 | 45 | 0 | 0 | 5 | 35 | 59 | 4,5 | 270 |
| Henkilökohtainen asiakasneuvonta | 475 | 88 | 0 | 0 | 4 | 26 | 70 | 4,7 | 56 |
| Ryhmäopastus | 145 | 27 | 0 | 1 | 15 | 39 | 45 | 4,3 | 362 |
| Luonnontuntemuksen edistäminen | 321 | 59 | 0 | 1 | 13 | 53 | 34 | 4,2 | 197 |
| Näyttelyt | 438 | 81 | 0 | 0 | 9 | 44 | 47 | 4,4 | 77 |
| AV-esitys | 372 | 69 | 0 | 3 | 11 | 28 | 58 | 4,4 | 147 |
| Lapsille suunnatut palvelut | 135 | 25 | 1 | 3 | 25 | 33 | 38 | 4,0 | 371 |
| Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.) | 102 | 19 | 0 | 1 | 15 | 33 | 51 | 4,3 | 405 |
| WC | 323 | 60 | 0 | 1 | 8 | 40 | 52 | 4,4 | 190 |
| Kahvila- tai ravintolapalvelut | 366 | 68 | 0 | 2 | 19 | 41 | 38 | 4,2 | 151 |
| Tiedonsaanti rittäjien tarjoamista palveluista alueella | 270 | 50 | 0 | 2 | 15 | 43 | 40 | 4,2 | 241 |
| Matkailuneuvonta | 347 | 64 | 0 | 1 | 8 | 39 | 52 | 4,4 | 171 |
| Yleinen siisteys | 509 | 94 | 0 | 0 | 1 | 29 | 70 | 4,7 | 11 |
| Jokin muu | 31 | 6 | 6 | 3 | 0 | 10 | 81 | 4,5 | 34 |
| Lomakkeita yhteensä | 542 | | | | | | | | |

3.3.2 Onnistuminen

Luontotalon onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin lomakkeen kysymyksellä 8. Parhaan arvosanan sai sisätilojen toimivuus ja siisteys (taulukko 21). Heikoimmaksi osa-alueeksi arvioitiin myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin.

Taulukko 21. Ruunaan luontotalon onnistuminen palvelun eri osa-alueilla. Arviointi: 1 = erittäin huonosti, ... 5 = erittäin hyvin.

| Palvelu | Vastanneita | | Arviointi, % | | | | | Keski-arvo | Keskihajonta |
|--|-------------|----|-------------------|----------------|-------------------|-------------|----------------|------------|--------------|
| | n | % | erittäin huonosti | melko huonosti | keskinkertaisesti | melko hyvin | erittäin hyvin | | |
| Tiedon saanti palveluista etukäteen | 515 | 95 | 0 | 1 | 15 | 45 | 39 | 4,22 | 0,74 |
| Perille löytäminen (esim. opasteet) | 534 | 99 | 0 | 1 | 5 | 28 | 66 | 4,60 | 0,62 |
| Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys | 528 | 98 | 0 | 0 | 5 | 36 | 59 | 4,53 | 0,60 |
| Sisätilojen toimivuus ja siisteys | 527 | 97 | 0 | 0 | 2 | 25 | 72 | 4,70 | 0,51 |
| Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista | 530 | 98 | 0 | 0 | 6 | 32 | 62 | 4,56 | 0,60 |
| Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini | 512 | 95 | 0 | 2 | 29 | 40 | 29 | 3,95 | 0,82 |
| Ennako-odotuksieni täytyminen | 526 | 97 | 0 | 0 | 6 | 44 | 50 | 4,45 | 0,60 |
| Elämysten tarjoaminen | 517 | 96 | 0 | 1 | 12 | 44 | 44 | 4,31 | 0,69 |
| Yhteensä | 541 | | | | | | | | |

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Kysymysten 8 (luontotalon onnistuminen palveluketjun eri osa-alueilla) ja 9 (luontotalon tarjoamien palvelujen laatu) vastauksista (taulukko 22) muodostettiin niin sanottu valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi, joka kuvaa karkeasti asiakastyytyväisyyttä. Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Ruunaan luontotaloa kuvaava, valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on tutkimusvuonna 4,42 (taulukko 22).

Taulukko 22. Asiakastyytyväisyyteen liittyvien osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Ruunaan luontotalolla vuonna 2011.

| Onnistuminen | | Palvelut | |
|--|-------------|--|-------------|
| Tiedon saanti palveluista etukäteen | 4,22 | Tiedonsaanti luonnosta | 4,44 |
| Perille löytäminen (esim. opasteet) | 4,60 | Tiedonsaanti retkeilystä | 4,44 |
| Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys | 4,53 | Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä | 4,41 |
| Sisätilojen toimivuus ja siisteys | 4,70 | Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.) | 4,53 |
| Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista | 4,56 | Henkilökohtainen asiakasneuvonta | 4,65 |
| Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin | 3,95 | Ryhmäopastus | 4,27 |
| Ennako-odotuksieni täytyminen | 4,45 | Luonnontuntemuksen edistäminen | 4,19 |
| Elämysten tarjoaminen | 4,31 | Näyttelyt | 4,36 |
| | | AV-esitys | 4,40 |
| | | Lapsille suunnatut palvelut | 4,04 |
| | | Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC yms.) | 4,34 |
| | | WC | 4,42 |
| | | Kahvila- tai ravintolapalvelut | 4,15 |
| | | Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella | 4,21 |
| | | Matkailuneuvonta | 4,42 |
| | | Yleinen siisteys | 4,68 |
| Aluekohtainen keskiarvo | 4,42 | | 4,41 |
| Vertailukelpoinen keskiarvo | 4,42 | | 4,42 |
| Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi | | 4,41 | |
| Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi | | 4,42 | |

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Monet Ruunaan luontotalon asiakkaat olivat tulleet luontotalolle hakemaan tietoa jostakin lähistön alueesta. Useimmat vastanneista hakivat yleistietoa Ruunaan alueesta ja luonnosta tai läheisistä koskista, joista ja järvistä (taulukko 23). Asiakkailta kysyttiin nimenomaan, mistä alueista he tietoa hakivat, mutta vapaamuotoisille vastauksille tyypilliseen tapaan sanavalinnat olivat vastauksissa hyvin kirjavia, ja vastauksissa mainittiin useasti alueiden sijasta erilaisia tuotteita, palveluita ja harrastuksia, kuten kartat, reitit, retkeily ja luvat.

Taulukossa 23 on asiakkaiden vastaukset luokiteltu yhdeksään ryhmään. Osa vastaajista oli tähän kysymykseen vastatessaan kertonut myös, mitä oli tehnyt Ruunaan alueella, esimerkiksi ”kierreltiin koskikierros, la–su, yö teltassa”. Tällaiset vastaukset on jätetty taulukosta pois, sillä ne eivät vastaa kysymykseen asiakkaiden tiedonhausta.

Asiakastutkimukseen vastanneista 16 % kertoi hakevansa Ruunaan luontotalolta tietoa jossain muualla Suomessa sijaitsevasta kohteesta. Eniten haettiin tietoa lähialueen kansallispuistoista Kolistä ja Patvinsuosta (taulukko 24). Myös tämän kysymyksen vastaukset on ryhmitelty aihepiirin mukaan. Yksittäiset maininnat on koottu ryhmään ”jokin muu”. Jotkin vastaukset sisälsivät useamman kohteen tai tiedonhaun aiheen, ja sen vuoksi vastausten määrä on suurempi kuin vastaajien määrä.

Taulukko 23. Ruunaan luontotalon asiakkaiden tiedonhaun kohteet vuonna 2011.

| Alue josta haettiin tietoa | kpl | % |
|---|------------|------------|
| Yleistieto Ruunaan alueesta, luonnosta ja eläimistä | 102 | 29 |
| Kosket, joet, järvet | 101 | 29 |
| Kalastus, kalapaikat, kalastus- ja metsästysluvut | 54 | 16 |
| Kartat, reitit, retkeily | 42 | 12 |
| Koskenlasku | 15 | 4 |
| Ruunaan luontotalo | 11 | 3 |
| Vene- ja asuntovaunupaikat | 9 | 3 |
| Ei mitään | 7 | 2 |
| 1kpl kutakin: Lieksa, Venäjän raja, Vaskiviikon piha-soitto, Kakkinen ja Horkka, Koli | 5 | 2 |
| Yhteensä | 346 | 100 |

Taulukko 24. Muualla Suomessa sijaitsevat alueet, joita koskevaa tietoa vastanneet hakivat Ruunaan luontotalolta vuonna 2011 (n = 88).

| Alue, josta haettiin tietoa | Kpl |
|-----------------------------|------------|
| Koli | 17 |
| Patvinsuo | 13 |
| Helsinki | 11 |
| Lappi | 7 |
| Oulanka | 6 |
| Kuhmo | 5 |
| Muut kansallispuistot | 5 |
| Tiilikkajärvi | 5 |
| Nurmes | 4 |
| Luonnonsuojelualueet | 4 |
| Petkeljärvi | 4 |
| Lieksa | 3 |
| Joensuu | 3 |
| Joulupukki | 3 |
| Raesärkät | 3 |
| Retkeilyalueet | 3 |
| Lemmenjoki | 2 |
| Tampere | 2 |
| Hossa | 2 |
| Nurmijärvi | 2 |
| Puulajärvi | 2 |
| Jokin muu | 39 |
| Yhteensä | 145 |

3.4.2 Ostohalukkuus

Asiakastyytyväisyyden mittareissa myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin oli heikoimmin arvostettu yksittäinen osa-alue (ks. taulukko 21). Kysymyksen 10 (”Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita tällä käynnilläsi?”) vastauksista kuitenkin ilmenee, ettei luontotalolle varsinaisesti tultu ostoksille (taulukko 25). Suosituimpia myyntituotteita olivat retkeily- ja ulkoilukartat sekä erilaiset luvat.

Näennäisen heikoista arvosanoista huolimatta monikaan ei ollut kirjoittanut mitään kohtaan ”muu, mitä” (taulukko 25), ja muutamasta tuossa kohdassa mainitusta tuotteesta useimmat, kuten postikortit, postimerkit, karamellit ja T-paidat, olivat todellisuudessa saatavilla. Kahdessa vastauksessa toivottiin myyntiin lisää paikallisia tuotteita ja kolmessa vastauksessa kalastustarvikkeita.

Taulukko 25. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita Ruunaan luontotalolta vuonna 2011. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti, ... 5 = erittäin todennäköisesti.

| Tuote | Vastanneita | | Arviointi, % | | | | | Keski-arvo | Keskihajonta |
|--|-------------|----|-----------------------------|--------------------|------|-----------------|--------------------------|------------|--------------|
| | n | % | erittäin epätodennäköisesti | epätodennäköisesti | ehkä | todennäköisesti | erittäin todennäköisesti | | |
| Retkeily- ja ulkoilukartat | 502 | 96 | 22 | 6 | 19 | 22 | 31 | 3,34 | 1,52 |
| Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat | 486 | 93 | 32 | 14 | 26 | 16 | 12 | 2,63 | 1,39 |
| Tutkimusjulkaisut, selvitykset | 483 | 92 | 49 | 19 | 21 | 8 | 3 | 1,97 | 1,13 |
| Luontokuvateokset, kirjat | 488 | 93 | 37 | 17 | 27 | 14 | 6 | 2,34 | 1,26 |
| Kansallispuisto ym. luontojulisteet | 483 | 92 | 37 | 18 | 23 | 15 | 7 | 2,38 | 1,31 |
| Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym. | 482 | 92 | 42 | 18 | 20 | 9 | 11 | 2,29 | 1,38 |
| Luvat (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat) | 490 | 94 | 42 | 6 | 9 | 11 | 32 | 2,87 | 1,76 |
| Luonto- ja kulttuuriopetuksen liittyvät tehtäväpaketit | 475 | 91 | 66 | 11 | 13 | 5 | 5 | 1,71 | 1,16 |
| Korut | 484 | 92 | 43 | 16 | 23 | 13 | 6 | 2,24 | 1,29 |
| Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet | 498 | 95 | 33 | 12 | 24 | 16 | 15 | 2,68 | 1,45 |
| Muu | 99 | 19 | 63 | 2 | 12 | 5 | 18 | 2,14 | 1,61 |
| Yhteensä | 524 | | | | | | | | |

3.4.3 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Tutkimuksessa kysyttiin erikseen asioita, jotka olivat parhaiten jääneet asiakkaiden mieleen luontotalon näyttelystä sekä vierailusta luontotalossa. Näiden kahden kysymyksen vastaukset ovat osittain päällekkäisiä. Vastaukset jaoteltiin ryhmiin, jotka on esitetty taulukoissa 26 ja 27.

Asiakastutkimukseen vastanneista 82 % (449 kpl) nimesi jonkin luontotalossa vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneen asian (taulukko 26). Osa vastanneista oli nimennyt useamman kuin yhden asian, ja siksi vastausten lukumäärä on suurempi kuin vastanneiden lukumäärä. Melkein puolelle kysymykseen vastanneista oli jäänyt vierailusta parhaiten mieleen Ruunaan luontotalon henkilökunta ja ystävällinen asiakaspalvelu. Viidennekselle oli jäänyt mieleen AV-esitys. Kolmanneksi eniten mainintoja sai luontotalon ja pihapiirin siisteys. Myös talon tunnelmaa, näyttelyä ja tiedonsaantia kiiteltiin monessa vastauksessa.

Negatiivissävytteisiä oli yli neljänsadan vastauksen joukossa ainoastaan kaksi. Toisessa vastauksessa pahoiteltiin sitä, etteivät asiakkaat olleet nähneet eläimiä luonnossa ja toisessa kritisoitiin sitä, etteivät alueen matkailupalvelut ole auki joka päivä. Muutamalle vastanneelle oli jäänyt vierailusta päällimmäisenä mieleen asiakastutkimuslomakkeen täyttäminen. Yhdessäkään vastauksessa ei kuitenkaan kommentoitu sitä, oliko lomakkeen täyttäminen myönteinen vai kielteinen asia.

Luontotalon näyttelystä oli noin kolmannekselle jäänyt parhaiten mieleen AV-esitys (taulukko 27). Myös kalat ja kalastukseen liittyvät asiat olivat jääneet hyvin asiakkaiden mieleen. Kuvat ja kartat Ruunaan upeasta luonnosta saivat paljon kiitosta. Moni asiakas oli vastannut näyttelystä jääneen mieleen asettelun, asiakaspalvelun, yleisen tunnelman tai jonkin muun näyttelyn kokonaisuuteen liittyvän asian, jotka kaikki on koottu taulukossa 27 ”jokin muu” -osion sisälle.

Taulukko 26. Ruunaan luontotalolla vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneet asiat (n = 449).

| Mieleen jäänyt asia | kpl |
|---|------------|
| Ystävällinen palvelu, palvelualltius | 216 |
| AV-esitys | 99 |
| Siisteys | 43 |
| Tunnelma, viihtyisyys, hyvät kahvit yms. | 29 |
| Näyttely | 25 |
| Luonto, kasvit, eläimet | 25 |
| Hyvä tiedonsaanti | 22 |
| Koskenlaskuun, kalastukseen ja lupiin liittyvät asiat | 19 |
| Asiakastutkimukseen vastaaminen | 9 |
| Yhteensä | 487 |

Taulukko 27. Ruunaan luontotalon näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat (n = 331).

| Mieleen jäänyt asia | Kpl |
|---|------------|
| AV-esitys | 100 |
| Kalat, kalastus | 60 |
| Jokin muu (tunnelma, kokonaisuus, palvelu, siisteys...) | 55 |
| Kuvat, kartat, maisemat | 34 |
| Luonto, eläimet | 31 |
| Historia | 29 |
| Tukkilaiskulttuuri, uitot | 17 |
| Raja- ja sotahistoria | 8 |
| Yhteensä | 334 |

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Asiakastutkimuslomakkeen loppuun vastaajille jätettiin tilaa kirjoittaa vapaamuotoisia kommentteja ja palautetta Ruunaan luontotalolle sekä Metsähallitukselle. 45 vastaajaa oli kirjoittanut kehuja (21 kpl), kehittämissuhteita (11 kpl) ja muita ajatuksiaan (13 kpl) eteenpäin vietäviksi (liite 6). Kehut olivat hyvin pitkälti samoja kuin luontotalon vierailusta asiakkaille päällimmäisenä mieleen jääneet asiat. Luontotalon aktiivinen henkilökunta sai kiitosta, pihapiirin leikkipaikkaa kehitettiin ja esteettömyyden huomioimista kiiteltiin. Eräs vastaaja ilmaisi mielipiteensä näin: ”On upeaa, kun tällaisia paikkoja on kaikille kansalaisille!”

Luontotalon AV-esitys sai osakseen sekä kehuja että kehittämissuhteita. Osa vastanneista piti esitystä loistavana, mutta toiset taas olivat sitä mieltä, että liikkuvia kuvia oli samanaikaisesti liikaa ja esityksen seuraaminen oli siksi vaikeaa. Muutama vastaaja olisi halunnut lisää tietoa kalastuksesta erityisesti Ruunaan järviolueilla ja joku toivoi parempia esitteitä kävelyreiteistä sekä niiden pituuksista ja nähtävyyksistä retkeilyreitien suunnittelun tueksi.

Osa palautteesta ei koskenut niinkään Ruunaan luontotaloa, vaan Ruunaan aluetta yleisemmin. Naarajärven leiripaikkaa kehitettiin useassa vastauksessa ja samankaltaisia yöpymiskohteita toivottiin enemmän myös muualle Suomeen. Yksi vastaaja ihmetteli markkinoinnin puutetta, sillä hänen mielestään Ruunaan kapasiteetti riittäisi suuremmallekin matkailijamäärälle. Joku puolestaan oli huolissaan Ruunaan jokien kalakannoista ja toivoi lisää istutuksia kesäkaudelle. Yksi vastaajista toivoi vaellusreittikarttoja GPS-matkapuhelimiin. Kaikki vapaamuotoiset palautteet ovat luettavissa liitteessä 6.

4 Tulosten tarkastelu

4.1 Yhteenveto

Tyypillinen Ruunaan luontotalon asiakastutkimukseen vuonna 2011 osallistunut asiakas oli suomalainen, pienessä, omista ystävistä tai sukulaisista koostuvassa ryhmässä liikkunut matkailija. 62 % asiakastutkimukseen vastanneista oli vähintään 45-vuotiaita vastaajien keski-ikä ollessa 46,8 vuotta. Viidenneksellä vastaajista oli mukanaan alle 15-vuotiaita lapsia. Vastaajien sukupuolijakaumassa ei ollut merkittäviä eroja, vaikkakin pieni enemmistö kävijöistä oli miehiä. Vierailijoita tuli yksittäisistä kunnista eniten Lieksasta. Toisena listalla oli Helsinki ja kolmantena Joensuu, josta oli vastanneita huomattavasti enemmän kuin vuonna 2006 (vrt. Keskitalo 2008). Syynä viimeksi mainittuun asiaan saattavat olla kuntaliitokset, sillä entiset Enon ja Pyhäselän asukkaat ovat nykyisin joensuulaisia.

Noin 60 %:lle vastaajista Ruunaan luontotalo oli yksi suunniteltu matkakohde muiden joukossa, ja kolmannes vastaajista ei ollut ennakkoon suunnitellut käyvänsä luontotalolla. Ainoastaan 11 % vastanneista tuli Ruunaalle nimenomaan luontotalon takia. Suurin osa kertoi matkansa pääkohteen olevan Ruunaan kosket tai Neitikosken retkeilyalue. Tyypillinen vastaaja aikoi harrastaa Ruunaan matkansa aikana yhdestä kolmeen erilaista aktiviteettia. Matkan tärkeimmät harrastukset olivat kalastus, koskenlasku ja maisemien katselu.

Koska Ruunaan alueelle ei pääse julkisilla kulkuvälineillä, lähes kaikki vastaajat (92 %) olivat saapuneet luontotalolle henkilöautolla, matkailuautolla tai henkilöauton ja matkailuvaunun yhdistelmällä. Ruunaan luontotalosta oli saatu etukäteen tietoa monista tietolähteistä, mutta enimmäkseen tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta. Myös Metsähallituksen verkkosivuja sekä erilaisia esitteitä ja oppaita oli selailtu tiedon hankkimiseksi. Noin 60 % vastanneista kävi luontotalossa ensimmäistä kertaa.

Kun asiakkaita pyydettiin arvioimaan luontotalon onnistumista eri asioissa sekä luontotalon palveluiden laatua, ylivoimaisesti korkeimmat arvostukset saivat henkilökohtainen asiakasneuvonta sekä sisätilojen toimivuus ja siisteys. Ylipäätään Ruunaan luontotalon oli arvioitu onnistuneen melko hyvin tai jopa erittäin hyvin jokaisella kysytyllä osa-alueella. Heikoimman arvostuksen sai myyntituotteiden sopivuus asiakkaiden tarpeisiin, mutta sekin arvioitiin melko hyväksi. Ruunaan luontotaloa kuvaava valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytytyväisyysindeksi oli 4,42 parhaan mahdollisen arvon ollessa 5.

Vapaavalintaisista kysymyksistä Ruunaan luontotalon asiakastutkimukseen valittiin samoja kysymyksiä kuin vuonna 2006 mahdollisimman hyvän vertailtavuuden saavuttamiseksi. Kysymys Metsähallituksen muiden asiakaspisteiden tuntemuksesta jätettiin pois. Vapaavalintaiset kysymykset käsittelivät asiakkaiden tiedontarvetta, ostohalukkuutta ja vierailusta päällimmäisenä mieleen jääneitä asioita. Henkilökunnan asiakaspalvelualltius korostui myös valinnaisten kysymysten vastauksissa. Kun asiakkailta kysyttiin vierailusta päällimmäisenä mieleen jäänyttä asiaa, yli puolelle vastaajista oli jäänyt parhaiten mieleen hyvä palvelu tai henkilökunnan ystävällisyys. Myös luontotalon lämminhenkisen tunnelman mainitsi osa vastaajista. Asiakaspalvelun jälkeen seuraavaksi mieleenpainuvin asia oli ollut luontotalon näyttely. Näyttelystä suurimmalle osalle oli päällimmäisenä jäänyt mieleen multivisioesitys.

Ruunaan luontotalon asiakaspalvelun saamat kiittävät arvostukset osoittavat, kuinka merkittävä henkilökunnan rooli on asiakaspalvelupisteessä. Ystävällinen, osaava ja palvelualltis henkilökunta jättää asiakkaan mieleen positiivisen muistijäljen. Asiakaspalvelun laatuun panostetaan Ruunaan luontotalolla myös jatkossa. Oma kysymyksensä on, kuinka luontotalolle saataisiin houkutelua myös nuorempaa asiakaskuntaa ja kuinka jo useita vuosia laskusuunnassa ollut luontotalon käyn-

timäärä saataisiin nousuun. Syy käyntimäärän laskusuhdanteeseen ei käy ilmi tämän tutkimuksen tuloksista, sillä niiden valossa luontotalon kävijät arvostavat talon palveluita, joiden laadussa näyttää olevan vain vähän parantamisen varaa. Kielteistä palautetta vastauksissa esiintyi todella vähän. Toisaalta yli puolet kävijöistä oli luontotalolla ensimmäistä kertaa. Vaikuttaa siis siltä, että vaikka kävijät ovat Ruunaan luontotalon palveluihin tyytyväisiä, kohteelta puuttuu sellainen veto-voimatekijä, joka saisi ihmiset palaamaan sinne uudelleen ja uudelleen. Luontotalolla on siis jatkossa panostettava uusien palvelujen ja tuotteiden kehittämiseen.

4.2 Vertailu aiempaan tutkimukseen

Vastanneiden ikäjakauma oli hyvin samanlainen kuin Ruunaan luontotalon edellisessä asiakastutkimuksessa (Keskitalo 2008) vuonna 2006: 35–44-vuotiaiden ryhmä oli pienentynyt noin kolmen prosenttiyksikön verran ja 45–54-vuotiaiden ryhmä puolestaan kasvatti osuuttaan kolmella prosenttiyksiköllä. Kaikkien muiden ikäluokkien osuudet olivat pysyneet samoina.

Vastaajien kotikuntia tarkasteltaessa Joensuun sijoitus oli noussut huomattavasti verrattuna vuoteen 2006, jolloin se oli vasta yhdeksänneksi yleisin kotikunta. Joensuulaisten vierailijoiden määrän kasvuun on voinut vaikuttaa esimerkiksi markkinoinnin lisääminen, kuntaliitokset tai yksinkertaisesti sattuma.

Venäläisten vastaajien määrä oli noussut selvästi. Vuonna 2011 heitä oli peräti yhdeksän, kun taas vuoden 2006 tutkimuksessa yksikään vastaajista ei ilmoittanut kotimaakseen Venäjää. Myös kokonaisuutena ulkomaisten vastaajien määrä oli selvästi suurempi kuin vuonna 2006, jolloin vain 5 % vastaajista oli ollut ulkomaalaisia.

Vastanneet saapuivat luontotalolle samanlaisilla kulkuneuvoilla, mutta hieman suuremmissa seuruissa kuin edellisessä tutkimuksessa. Kuuden tai useamman henkilön seurueessa matkusti 16 % vastanneista, mikä on neljä prosenttiyksikköä enemmän kuin vuonna 2006. Liikuntaesteisten asiakkaiden määrä näyttää pudonneen vuodesta 2006, jolloin 14 vastaajalla oli seurueessaan liikuntaesteinen henkilö (Keskitalo 2008). Vuoden 2011 tutkimuksessa ainoastaan kolmen vastaajan seurueessa oli liikuntaesteisiä. Vuonna 2006 hieman useampi oli vastannut seurueensa koostuvan työtovereista, kun taas koululuokkia oli tuolloin vastausten mukaan muutama vähemmän.

Vastaajat harrastivat Ruunaan alueella hyvin samankaltaisia aktiviteetteja kuin edellisessä tutkimuksessa. Uutena vastausvaihtoehtona tutkimukseen otettiin mukaan viime vuosina suositaan kasvattanut geokätköily, jota muutama vastanneista mainitsikin harrastaneensa Ruunaan vierailunsa aikana. Vuoden 2006 asiakastutkimuksessa koskenlasku mainittiin tärkeimmäksi harrastukseksi kaksi kertaa niin usein kuin kalastus, ja kalastajien mainittiinkin olleen tutkimuksessa ali-edustettuina (Keskitalo 2008). Tämänkertaisessa tutkimuksessa kalastus nousi tärkeimmäksi harrastukseksi koskenlaskun jäädessä kakkossijalle.

Vaikka kysymykseen 3 (”Missä päin muualla vierailit tai suunnittelet vierailevasi tällä käynnillä?”) lisättiin vastausvaihtoehtoja verrattuna vuoden 2006 tutkimukseen, vastausvaihtoehto ”muualla, missä?” keräsi vuoden 2011 tutkimuksessa jopa suuremman osuuden vastauksista kuin vuonna 2006. Noin 3 % (18 kpl) vastanneista mainitsi yhdeksi matkakohteekseen Lieksan keskustan, 3 % (17 kpl) Murrookosken ja 3 % (14 kpl) Naarakosken, joita ei ollut annetuissa vaihtoehdoissa. Näiden vastausvaihtoehtojen lisäämistä tutkimuslomakkeelle on tarpeen harkita seuraavaa tutkimusta suunniteltaessa.

Vuoteen 2006 verrattuna Ruunaan luontotalon asiakkaiden ostohalukkuus ei ollut juurikaan parantunut, vaan kaikkien luontotalolla myynnissä olevien tuoteryhmien osalta ostohalukkuuden keskiarvo nousi korkeintaan ”ehkä”-asteelle.

Kaikki molemmissa tutkimuksissa mukana olleet Ruunaan luontotalon palvelut AV-esitystä lukuun ottamatta saivat vuoden 2011 tutkimuksessa korkeamman arvosanan kuin vuonna 2006. Kun vastaajia pyydettiin arvioimaan luontotalon onnistumista palveluketjun eri osa-alueilla, kaikki ketjun osa-alueet saivat vuonna 2011 korkeamman arvosanan kuin vuonna 2006. Eniten edelliseen tutkimukseen verrattuna parantuivat tiedon saanti palveluista etukäteen ja tiedon saanti asiakkaille tärkeistä asioista. Luontotalon asiakastyytyväisyysindeksi nousi edellisestä tutkimuksesta 0,17 yksikköä.

Luontotalosta ja sen näyttelystä asiakkaiden mieleen päällimmäisinä jääneet asiat olivat vuonna 2011 hyvin samanlaisia kuin vuonna 2006, joskin maininnat hyvästä asiakaspalvelusta olivat yli kaksinkertaistuneet edelliseen tutkimukseen verrattuna.

Lähteet

Keskitalo, M. 2008: Ruunaan luontotalon asiakastutkimus 2006. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 88. 52 s.

Ruunaan luontotalon asiakastutkimuksen 2006 otantakehikko

| Paikka | Kohderyhmä | Havaintoja (tavoite) | Keruupäiviä |
|--------------------|--|---------------------------------|--------------------|
| Ruunaan luontotalo | Kaikki 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat asiakkaat | 360 | 36 |
| | <i>Kertymä yhteensä</i> | 546 | 36 |

LIITE 2.

Aineiston toteutunut keruuaikataulu

Paikka: Ruunaan luontotalo

Keruu päivän pituus: koko aukioloaika

Tavoite: 10 lomaketta / päivä

Kesäkuu 2011

| | | | | | | | | |
|--------------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Päivä | Pe 3.6. | Ti 7.6 | Pe 10.6 | La 18.6 | Ti 21.6 | To 23.6 | Ma 27.6 | Ke 29.6 |
| Kpl | 16 | 15 | 11 | 21 | 11 | 10 | 18 | 24 |
| Yht. kpl | | | | | | | | 126 |

Heinäkuu 2011

| | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Päivä | Pe 1.7 | La 2.7 | Ke 6.7 | To 7.7 | Su 10.7 | Ke 13.7 | Pe 15.7 | Su 17.7 | Ma 18.7 | La 23.7 | Su 24.7 | Ke 27.7 | Pe 29.7 | Su 31.7 |
| Kpl | 9 | 15 | 11 | 9 | 22 | 19 | 19 | 27 | 33 | 21 | 35 | 34 | 26 | 21 |
| Yht. kpl | | | | | | | | | | | | | | 301 |

Elokuu 2011

| | | | | | | | | | | | |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Päivä | Ma 1.8 | Pe 5.8 | Su 7.8 | Ma 8.8 | Pe 12.8 | To 18.8 | Su 21.8 | Ma 22.8 | Su 28.8 | Ma 29.8 | Ke 31.8 |
| Kpl | 15 | 19 | 15 | 10 | 2 | 5 | 3 | 9 | 5 | 6 | 6 |
| Yht. kpl | | | | | | | | | | | 95 |

Syyskuu 2011

| | | | |
|--------------|-----------|------------|------------|
| Päivä | Pe 9.9 | Su 11.9 | To 15.9 |
| Kpl | 14 | 5 | 5 |
| Yht. kpl | | | 24 |

Kaikki lomakkeet yhteensä 546 kpl

Suomenkielinen kyselylomake

| numero | kävijä | haastattelija | posti | nimikirjaimet | pvm | kellonaika |
|--------|--------|---------------|-------|---------------|-----|------------|
| | | | | | | |



RUUNAAN LUONTOTALO

Asiakastutkimus 2011

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** Ruunaan luontotalossa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Ruunaan luontotalon henkilökunta
6. Kaikille vastanneille tarjotaan kahvit. Lisäksi vastanneiden kesken arvotaan kaksi kirjaa – ja kolme asuste-palkintoa. Arvontaan voit osallistua täyttämällä erillisen arvontalipukkeen. Voittajiin otamme yhteyttä henkilökohtaisesti.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

Ruunaan luontotalo

Asiakastutkimus 2011

1. Milloin saavuit luontotaloon?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella luontotalossa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- 1 Neitikoski
2 Siikakoski
3 Haapavitja
4 Ruunaan luonnonsuojelualue
5 Ruunaanjärvi
6 Reposuo
7 Änäkäinen
8 Jongunjoki
9 Patvinsuo
10 Koli
99 Muualla, missä _____

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

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

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

5. Minkälainen on matkaseurueesi?

olen yksin → siirry kysymykseen 7.

seurueen koko yhteensä _____ henkilöä

(vastaaja mukaan luettuna)

joista

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 Ruunaan luontotalolla?

(valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

7. Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tai haet tällä käynnilläsi Ruunaan luontotalolta?

Luontotalon läheisyydessä (n. 10 km säteellä)

Muualla Suomessa

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

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

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

9. Mitä mieltä olet käyttämäsi palveluiden tai tuotteiden laadusta tällä käynnilläsi Ruunaan luontotalossa? 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 | | |
| tiedonsaanti luonnosta | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| tiedonsaanti retkeilystä | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.) | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| henkilökohtainen asiakasneuvonta | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| ryhmäopastus | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| luonnontuntemuksen edistäminen | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| luontotalon näyttely | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| AV-esitys | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| lapsille suunnatut palvelut | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| erityisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.) | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| WC | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| kahviopalvelut | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| matkailuneuvonta | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| yleinen siisteys | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| jokin muu, mikä? _____ | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Ruunaan luontotalolta 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 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | erittäin epätodennäköisesti |
|--|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------------|
| | | | | | | | |
| retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| tutkimusjulkaisut, selvitykset | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| luontokuvateokset, kirjat | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| kansallispuisto ym. luontojulisteet | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym. | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| luvut (kalastus-, metsästys- ja moottorikelkkauraluvat) | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| luonto-opetukseen liittyvät tehtäväpaketit (ohjaajille) | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| luontoaiheiset korut | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |
| jokin muu, mikä/mitkä _____ | | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | |

11a. Kävitkö tai aiotko käydä Ruunaan retkeilyalueella tai muissa lähistön luontokohteissa?1 kyllä 2 ei → siirry seuraavaan kysymykseen **Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?**

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 54 <input type="checkbox"/> maisemien katselu |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 64 <input type="checkbox"/> melonta |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus | 65 <input type="checkbox"/> koskenlasku |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 16 <input type="checkbox"/> partioretki | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 84 <input type="checkbox"/> maastopyöräily |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 95 <input type="checkbox"/> historiaan tutustuminen |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leirytyminen | 111 <input type="checkbox"/> mökkeily |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 34 <input type="checkbox"/> vaellus (yöpyminen maastossa) | 121 <input type="checkbox"/> geokätköily |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 36 <input type="checkbox"/> metsästys | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |
| 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 53 <input type="checkbox"/> luontokuvaus, maalaaminen | |

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

merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

12. Kuinka usein olet käynyt Ruunaan luontotalossa ennen tätä käyntiä?tämä on ensimmäinen kerta

viimeisen kahden vuoden aikana _____ kertaa

13. Onko Ruunaan luontotalo tällä matkalla...

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

14. Mistä sait tietoa Ruunaan luontotalosta? (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

15a. Mitä luontotalossa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?

15b. Mitä luontotalon näyttelystä jäi päällimmäisenä mieleesi?

16. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

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

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

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Vastanneiden asuinkunnat

| Asuinkunta | kpl |
|--------------|-----|
| Lieksa | 46 |
| Helsinki | 30 |
| Joensuu | 29 |
| Espoo | 25 |
| Kuopio | 18 |
| Vantaa | 16 |
| Nurmes | 15 |
| Tampere | 13 |
| Turku | 12 |
| Lahti | 12 |
| Kontiolahti | 10 |
| Lappeenranta | 9 |
| Jyväskylä | 9 |
| Savonlinna | 8 |
| Varkaus | 7 |
| Hämeenlinna | 7 |
| Imatra | 6 |
| Kitee | 6 |
| Lohja | 6 |
| Oulu | 5 |
| Kirkkonummi | 5 |
| Iisalmi | 5 |
| Vihti | 5 |
| Tuusula | 5 |
| Siilinjärvi | 5 |
| Orimattila | 4 |
| Nivala | 4 |
| Mikkeli | 4 |
| Liperi | 4 |
| Outokumpu | 4 |
| Kouvola | 4 |
| Kuhmo | 3 |
| Muurame | 3 |
| Nokia | 3 |
| Nastola | 3 |
| Janakkala | 3 |
| Hollola | 3 |
| Kangasala | 3 |
| Järvenpää | 3 |
| Salo | 3 |
| Pertunmaa | 3 |
| Rauma | 3 |
| Ylöjärvi | 3 |

LIITE 4. 2(3)

| Asuinkunta | kpl |
|--|-----|
| Vimpeli | 2 |
| Tohmajärvi | 2 |
| Sulkava | 2 |
| Riihimäki | 2 |
| Rovaniemi | 2 |
| Ruokolahti | 2 |
| Pyhärinta | 2 |
| Parikkala | 2 |
| Anjalankoski, liittynyt Kouvolaan 1.1.2009 | 2 |
| Joroinen | 2 |
| Karkkila | 2 |
| Keitele | 2 |
| Kerimäki | 2 |
| Kiukainen, liittynyt Euraan 1.1.2009 | 2 |
| Hankasalmi | 2 |
| Ilomantsi | 2 |
| Haukivuori, liittynyt Mikkeliin 1.1.2007 | 2 |
| Nurmijärvi | 2 |
| Liminka | 2 |
| Naantali | 2 |
| Kuusamo | 2 |
| Kivijärvi | 2 |
| Lempäälä | 2 |
| Laukaa | 2 |
| Lemi | 1 |
| Lieto | 1 |
| Kokemäki | 1 |
| Kokkola | 1 |
| Kotka | 1 |
| Loviisa | 1 |
| Mäntsälä | 1 |
| Paimio | 1 |
| Heinävesi | 1 |
| Heinola | 1 |
| Hanko | 1 |
| Hattula | 1 |
| Eura | 1 |
| Hamina | 1 |
| Hyvinkää | 1 |
| Kiuruvesi | 1 |
| Askola | 1 |
| Kauhajoki | 1 |
| Joutsa | 1 |
| Jokioinen | 1 |

| Asuinkunta | kpl |
|--|------------|
| Kaarina | 1 |
| Jyväskylän mlk, liittynyt Jyväskylään 1.1.2009 | 1 |
| Jämsä | 1 |
| Somero | 1 |
| Sipoo | 1 |
| Seinäjoki | 1 |
| Porvoo | 1 |
| Pieksämäki | 1 |
| Pori | 1 |
| Ruotsinpyhtää, liittynyt Loviisaan 1.1.2010 | 1 |
| Ristiina | 1 |
| Suonenjoki | 1 |
| Vaasa | 1 |
| Valkeakoski | 1 |
| Tuusniemi | 1 |
| Varpaisjärvi, liittynyt Lapinlahteen 1.1.2011 | 1 |
| Vieremä | 1 |
| Ähtäri | 1 |
| Yhteensä | 460 |

Vastajien ilmoittamat matkan muut kohteet

| Matkan muut kohteet, kun Ruunaan luontotalo oli yksi suunnitelluista kohteista | kpl | % |
|---|------------|------------|
| Matkan muut kohteet Ruunaan alueella | 82 | 36 |
| Koli | 32 | 14 |
| Matkan muut kohteet Lieksassa (muu kuin Ruunaa, Koli tai Patvinsuo) | 19 | 8 |
| Kosket, koskenlasku | 18 | 8 |
| Patvinsuo | 12 | 5 |
| Retkeily, luonto, luontokohteet | 6 | 3 |
| Helsinki | 5 | 2 |
| Kalastus | 5 | 2 |
| Kuusamo, Oulangan kansallipuisto, Karhunkierros | 5 | 2 |
| Petkeljärvi | 4 | 2 |
| Matkan muut kohteet Lapissa | 4 | 2 |
| Kuhmo | 3 | 1 |
| Ahvenanmaa | 2 | 1 |
| Hiidenportti | 2 | 1 |
| Mökkeily | 2 | 1 |
| Puulajärvi | 2 | 1 |
| Suomen kansallispuistot | 2 | 1 |
| Tiilikkajärvi | 2 | 1 |
| 1 kpl kutakin: Bomba, Hailuoto, Heinävesi, Iijoki, Ilomantsi, Joensuu, joulupukki, Karjalan kiertoajelu, Kuopio, matkailukeskus, Olavinlinna, Oulu, ruokailupaikka, Savonlinna, sotien tapahtumat, sukulointi, Tampere, Viitoslinja, Vuokatti | 19 | 8 |
| Yhteensä | 226 | 100 |
| Vastanneita yhteensä | 179 | |

| Matkan pääkohde tai pääkohteet, kun Ruunaan luontotalo oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella | kpl | % |
|--|------------|------------|
| Matkan pääkohde Ruunaan alueella | 42 | 32 |
| Koskenlasku, kosket | 19 | 14 |
| Matkan pääkohde Lieksassa (muu kuin Ruunaa, Koli, Änäkäinen tai Karhunpolku) | 15 | 11 |
| Mökkeily | 8 | 6 |
| Matkan pääkohde Lapissa | 6 | 5 |
| Koli | 5 | 4 |
| Kalastus | 4 | 3 |
| Retkeily | 4 | 3 |
| Kuhmo | 3 | 2 |
| Änäkäinen | 3 | 2 |
| Sukulaiset | 2 | 2 |
| Karhunpolku | 2 | 2 |
| Marjastus | 2 | 2 |
| Matkustaminen | 2 | 2 |
| Luonto | 2 | 2 |
| Tiilikkajärvi | 2 | 2 |
| 1 kpl kutakin: Helsinki, Ilomantsi, Kainuun seutu, Kitsi, koti, Matka Itämeren ympäri, Oulanka, Rauhalahdi, Savonlinna, Tampere, tutulla paikalla liikkuminen, Vaasa | 12 | 9 |
| Yhteensä | 133 | 100 |
| Vastanneita yhteensä | 101 | |

Vapaamuotoinen palaute aihepiireittäin

| Luokka | Laatu | Vapaamuotoinen palaute |
|---|-------------------|--|
| Lvk– Retkeily - Jätehuolto | muu | Roskaaminen on Ruunaalla lisääntynyt. Toivottavasti ei enää pahene. |
| Lvk– Retkeily -Tuvat ja kämpät | muu | Mielestäni vuokrakämppien hinnat ovat nousseet korkeiksi. Olemme MH:n kämppien asiakkaita, 2 henkilölle kova hinta. |
| Lvk– Retkeily -Reitit | muu | Polut, laavut, tulipaikat hoidettava jatkossakin näin hyvin. |
| Lvk– Retkeily -Reitit | kehittämisehdotus | Onko tulevaisuudessa mahdollista saada vaellusreitit GPS-matkapuhelimiin? |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | muu | Ei merkittäviä poikkeamia muihin vastaaviin opastuskeskuksiin, pois lukien leikkipaikka ulkona, jäi mieleen, |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehittämisehdotus | Haluaisin MH:n lisäävän Naarajärven tyyppisiä leiriytymiskohteita luontokohteisiin ja erityisesti Kansallispuistojen yhteyteen. Kiitos! |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehittämisehdotus | Näkisin mielelläni Naarajärven kaltaisia yöpymispaikkoja muissakin luontokohteissa, esim. kansallispuistoissa ja retkeilyalueilla. |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehu | Huomattiin tyytyväisinä, että pihassa on leikkipaikka lapsille. |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehu | Ihan ystävällistä henkilökuntaa. Kiva talo ja pihapiiri, siisti. Mukava kun talo oli auki! |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehu | Leirintäalue mainio (Naarajoen paikka). |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehu | Palvelutaso riittävä. |
| Lvk– Retkeily -Muut palvelurakenteet | kehu | Pyörätuolla liikumisen huomioiminen on erinomaisesti hoidettu. |
| Lvk– Retkeily - Metsästys ja kalastus | kehittämisehdotus | Haapavittjan puoli (ainakin osittain) suositeltava pyydä ja päästä -alueeksi. |
| Lvk– Retkeily - Metsästys ja kalastus | kehittämisehdotus | Ruunaan lupa-alueen painettu ilmainen kartta, plii! |
| Lvk– Retkeily - Metsästys ja kalastus | kehittämisehdotus | Toivoisin, että kalaistutuksia olisi kesällä joka viikko, sillä kalastuspaine on todella kova. Alue vetää kalastajia ja turisteja enemmän, jos kalaa saadaan ja tiedossa on, että kalaa istutetaan jatkuvasti. Siinä terveiset Metsähallitukselle. |
| Lvk– Retkeily -Muu luonnon virkistyskäyttö | muu | Ruunaan alue on ehdottomasti säilytettävä luontoaktiiviteetteja varten. |
| Lvk– Retkeily -Muu luonnon virkistyskäyttö | muu | Tappakaa itikat! |
| Lvk– Retkeily -Muu luonnon virkistyskäyttö | kehu | Nämä luontotalot ovat tärkeitä luontoon tutustumispaikkoja nykyihmisille. Älkää vain lopettako näitä! Olen käynyt Liesjärvellä, Padasjoella, Kotkassa jne. |
| Lvk– Retkeily -Muu luonnon virkistyskäyttö | kehu | It is the most beautiful area south of polar circle! |
| Lvk–Aspa- Luontoneuvonta | muu | Videossa on vaikea seurata 7 eri videota yhtä aikaa. Ihmisen työmuisti on rajallinen. |
| Lvk–Aspa- Luontoneuvonta | kehittämisehdotus | Parempia esitteitä kävelyreiteistä, niiden pituuksista ja nähtävyyksistä, jotta osaisi valita reitin minne mennä,. kiitos! |

| Luokka | Laatu | Vapaamuotoinen palaute |
|-------------------------------|-------------------|--|
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Hyvä paikka! |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Kiitos Marjalle hyvästä palvelusta. |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | On upeaa, kun on tällaisia paikkoja kaikille kansalaisille! |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Tosi ystävällinen ja asiakaspalvelun osaava tyttö opastajana (Marja Lahti) |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Paljon kiitoksia ystävälliselle henkilökunnalle. Kaikki on hyvin. |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Kaikki on hyvin täällä. Voitte jatkaa, kiitos! |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Kiitos! |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Kiitos aktiivisesta opastuksesta! |
| Lvk-Aspa-Luontoneuvonta | kehu | Kiitoksia, että saatiin tutustua ja saatiin oikein hyvää informaatiota ja opastusta. Toivon hyvää jatkoa ja menestystä. |
| Lvk-Aspa-Luonto-opastus | kehu | Mukava alue, ystävällinen henkilökunta luontotalossa, Kiitos paljon ja nähdenn. |
| Lvk-Aspa-Luontoon.fi | valitus | www.luontoon.fi toimii huonosti, paljon katkoksia palvelussa. |
| Lvk-Aspa-Luontoon.fi | kehu | I think www.outdoors.fi is an excellent site that really helps planning a holiday. |
| Lvk-Aspa-Näyttelyt | muu | Visuaaliesityksessä pyöri liikaa liikkuvia kuvia yhtäaikaan niin ei kerinnyt seurata. Hyvää oli, että koskenlaskusta sai jonkinlaisen kuvan. |
| Lvk-Aspa-Näyttelyt | kehittämisehdotus | Alueen historiaa saisi olla enemmän esillä. |
| Lvk-Aspa-Näyttelyt | kehu | AV-esitys tosi hyvä. |
| Lvk-Aspa-Muu opastusaineisto | kehittämisehdotus | Tietoja vetouistelu mahdollisuuksista järviolueilla. |
| Lvk-Viestintä ja markkinointi | muu | Kauan aikaa olen pohtinut, että miksi mistään Ruunaan alueelta ei näe TV-mainontaa. (kapasiteettia olisi) |
| Lvk-Viestintä ja markkinointi | kehittämisehdotus | AV-esityksessä liian paljon liikkuvia kuvia yhtä aikaa. |
| Muu | muu | Vuosikymmenien takaa tutut paikat. |
| Muu | muu | Hyvää ja antoisaa kesää Teille kaikille. |
| Muu | valitus | I think this questionnaire is much too long and detailed! But your place is a very nice one. |
| Muu | kehu | Thank you to give us the wish to come back next year! |
| Muu | kehu | Hyvää kesänjatkoa. Hienot kiviloppikset pihalla! |
| Muu | ei määritelty | Liikaa vastattavaa. |

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

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

Sarja B

- No 175 Piiparinen, H., Seilonen, M. & Kuusinen, L. 2012: Kytäjän–Usmin metsäalueen kävijätutkimus 2011. 54 s.
- No 176 Korkalainen, H. 2012: Tiilikajärven kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 51 s.
- No 177 Karlin, A. 2012: Perämeren kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 57 s.
- No 178 Olin, K. 2012: Lentuan luonnonsuojelun kävijätutkimus 2012. 61 s.
- No 179 Pulkkinen, K. 2012: Hiidenportin kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 57 s.
- No 180 Vesterinen, M. 2013: Seitsemisen luontokeskuksen asiakastutkimus 2011–2012. 47 s.
- No 181 Arnkil, N. 2013: Riisitunturin kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 55 s.
- No 182 Rekiranta, H. 2013: Linnansaaren kansallispuiston kävijätutkimus 2012. 88 s.
- No 183 Konttinen, T. & Saari, H. 2013: Haapakeitaan soidensuojelun kävijätutkimus 2012. 33 s.
- No 184 Metsähallitus 2013: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2012. 70 s.

Sarja C

- No 122 Metsähallitus 2012: Teijon retkeilyalueen ja Natura 2000 -alueen hoito- ja käyttösuunnitelma 2011–2026. 112 s.
- No 123 Lapin ympäristökeskus 2012: Kilpiaavan hoito- ja käyttösuunnitelma. 60 s.
- No 124 Piironen, A. 2012: Eteläisen Kaupunginlahden ja Pohjoislahden–Tiilitehtaanmäen alueen pienpe-tojen pyyntisuunnitelma. 36 s.
- No 125 Forststyrelsen & Nylands miljöcentral 2012: Skötsel- och användningsplan för Ekenäs och Hangö östra skärgård. 136 s.

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkojulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-295-020-8 (pdf)

julkaisut.metsa.fi