

Suomen luontokeskus Haltian asiakastutkimus 2015



Jaana Muhonen
Metsähallitus, Etelä-Suomen luontopalvelut
jaana.muhonen (at) metsa.fi

Översättning: Pimma Åhman

Kansikuva: Kiinalaisturistit tutustumassa Haltian näyttelyyn. Kuva: Aura Piha / Metsähallitus.



ISO 14001

© Metsähallitus, Vantaa 2017

ISSN-L 1235-8983
ISSN (verkkajulkaisu) 1799-5388
ISBN 978-952-295-193-9 (pdf)

Jaana Muhonen

Suomen luontokeskus Haltian asiakastutkimus 2015



KUVAILEHTI

JULKAISIJA	Metsähallitus	JULKAISUAIKA	30.8.2017
TOIMEKSIANTAJA	Metsähallitus	HYVÄKSYMISPÄIVÄMÄÄRÄ	
LUOTTAMUKSELLISUUS	Julkinen	DIAARINUMERO	MH 3364/2017/05.02
SUOJELUALUETYYPPI/ SUOJELUOHJELMA			
NATURA 2000 -ALUEEN NIMI JA KOODI			
ALUEYKSIKKÖ	Etelä-Suomen luontopalvelut		
TEKIÄ(T)	Jaana Muhonen		
JULKAISUN NIMI	Suomen luontokeskus Haltian asiakastutkimus 2015		
TIIVISTELMÄ	<p>Suomen luontokeskus Haltia on koko Suomen luontoa esittelevä uudenlainen luontokeskus, joka avattiin yleisölle toukokuussa 2013. Haltia sijaitsee Espoossa, pääkaupunkiseudun viherkehällä lähellä Nuuksion kansallispuistoa, vain runsaan puolen tunnin ajomatkan päässä Helsingin keskustasta. Haltiasta on muodostunut suosittu käyntikohde: vuonna 2015 Haltiaan suuntautui 128 300 käyntiä ja vuonna 2016 jo 176 500 käyntiä.</p> <p>Tutkimus on ensimmäinen luontokeskuksen kävijöille suunnattu asiakaskartoitus, ja se toteutettiin Metsähallituksen vakioiduilla menetelmillä. Näin tulokset ovat vertailukelpoisia Metsähallituksen luontopalvelujen muiden vastaavien asiakastutkimusten sekä luontokeskusten omien vastaisuuksissa tehtävien tutkimusten kanssa. Aineisto kerättiin ajalla 1.2.2015–28.11.2015.</p> <p>Haltian asiakastutkimukseen osallistuneista kävijöistä 94 % oli suomalaisia. Tyypillinen kävijä oli ensikertalainen, kotoisin pääkaupunkiseudulta ja liikkui pienessä seurueessa, jonka jäsenet koostuivat sukulaisista tai ystäväistä. Noin 70 prosentille kävijöistä Haltia oli matkan tärkein kohde. Lähes puolet asiakkaista aikoi käydä tai kävi samalla myös jossain päin Nuuksion kansallispuistoa</p> <p>Tutkimuksen mukaan Haltian asiakastytyvyisyys oli vuonna 2015 varsin korkea. Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastytyvyysindeksi oli 4,35 asteikolla 1 = erittäin huono... 5 = erittäin hyvä. Vastanneista 77 % suosittelisi Haltiaa sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen erittäin todennäköisesti ja kukaan ei jättäisi täysin suosittelematta.</p> <p>Palveluiden onnistumisessa parhaimman vaikutuksen vieraisiin teki Haltian kokonaisuus: rakennuksen arkkitehtuuri, ulkoalueiden ja sisätilojen toimivuus ja siisteys. Yli neljännekselle päällimmäisenä mieleen jäivät Haltian näyttelyt. Erikoinnäyttelyjen merkitys vetovoimatekijänä korostui vastauksissa. Palveluista heikoimpia arvosanoja saivat myyntituotteiden sopivuus ja ennakkotiedot palveluista. Myyntituotteiden sopivuutta parannettaessa on hyvä pitää mielessä ostohalukkuuskysymyksen perusteella havaittu tieto, että useimmat kävijät eivät tule luontokeskukseen ostoksille.</p> <p>Yli puolet vastaajista oli saanut tietonsa Suomen luontokeskus Haltian olemassaolosta eri nettisivuilta tai Facebookista. ”Viidakkorummun” kautta Haltiasta oli kuullut 42 %. Runsas neljäsnes ttesi paikan entuudestaan ja joka kymmenes oli saanut tietoa Haltiasta TV- tai radio-ohjelmista tai sanomalehdistä.</p> <p>Tutkimuksen tietoja hyödynnetään Haltian palveluja kehitettäessä ja samoin kehitettäessä yhteistyötä muiden pääkaupunkiseudun matkailun toimijoiden kanssa.</p>		
AVAINSANAT	asiakastutkimus, Suomen luontokeskus Haltia		
MUUT TIEDOT			
SARJAN NIMI JA NUMERO	Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 228		
ISSN-L	1235-8983	ISBN (PDF)	978-952-295-193-9
ISSN (VERKKOJULKAISU)	1799-5388		
SIVUMÄÄRÄ	42 s.	KIELI	suomi
KUSTANTAJA	Metsähallitus	PAINOPAIKKA	
JAKAJA	Metsähallitus, luontopalvelut	HINTA	

PRESENTATIONSBLAD

UTGIVARE	Forststyrelsen	UTGIVNINGSDATUM	30.8.2017
UPPDRAGSGIVARE	Forststyrelsen	DATUM FÖR GODKÄNNANDE	
SEKRETESSGRAD	Offentlig	DIARIENUMMER	MH 3364/2017/05.02
TYP AV SKYDDSSOMRÅDE/ SKYDDSPROGRAM			
OMRÅDETS NAMN			
NATURA 2000-OMRÅDETS NAMN OCH KOD			
REGIONENHET	Södra Finlands naturtjänster		
FÖRFATTARE	Jaana Muhonen		
PUBLIKATION	Kundundersökning i Finlands naturcentrum Haltia 2015		
SAMMANDRAG	<p>Finlands naturcentrum Haltia är ett nytt slags naturum som presenterar naturen i hela Finland. Naturcentrumet öppnades i maj 2013. Haltia ligger i Esbo, inom huvudstadsregionens gröna bälte intill Noux nationalpark, och bara på ett köravstånd på dryga en halv timme från Helsingfors centrum. Haltia har blivit ett populärt besöksmål: år 2015 hade Haltia 128 300 besökare och år 2016 upptill 176 500.</p> <p>Undersökningen är den första kundundersökningen i det nya naturcentrumet och gjordes med Forststyrelsens standardmetoder. Tack vare dessa metoder är resultaten jämförbara med Forststyrelsens naturtjänsters övriga motsvarande kundundersökningar samt naturcentrumets egna undersökningar i framtiden. Materialet insamlades 1.2.2015-28.11.2015.</p> <p>Av deltagarna i Haltias kundundersökning var 94 procent finländska. En typisk besökare är på sitt första besök i Haltia, bor i huvudstadsregionen och kommer i ett litet sällskap, som består släktingar eller vänner. För ca 70 procent av besökarna var Haltia resans viktigaste besöksmål. Nästan hälften av kunderna planerade att besöka eller hade just besökt också Noux nationalpark.</p> <p>Undersökningen visar att belåtenheten bland Haltias kunder år 2015 var rätt hög. Det nationellt jämförbara kundbelåtenhetsindexet för Haltia var 4,35 på skalan 1 = mycket dålig ... 5 = mycket bra. Av enkätdeltagarna angav 77 procent att de med mycket stor sannolikhet kommer att rekommendera Haltia för sina släktingar, vänner eller kolleger, och ingen angav att hen sannolikt inte skulle rekommendera Haltia.</p> <p>Vad gäller hur Haltia lyckats sköta tjänsterna hade Haltia som en helhet (arkitekturen, välfungerande och rent inomhus och utomhus) gjort det största intrycket på gästerna. Över en fjärdedel angav att först och främst utställningarna fastnat i deras minne. Specialutställningens betydelse som viktig dragningskraft accentuerades i svaren. De tjänster som fick mest negativ respons var hur väl de saluförda produkterna motsvarar kundernas behov och tillgången till information om tjänsterna i förväg. När man försöker få de saluförda produkterna att bättre motsvara kundernas behov bör man komma ihåg vad frågan om köpvillighet visade, nämligen att största delen av besökarna inte kommer till naturcentrumet för att göra uppköp.</p> <p>Över hälften av svararna hade blivit medvetna om Haltias existens på olika webbsidor eller via Facebook. 42 procent hade hört om Haltia via djungeltelegraf. En dryg fjärdedel kände till stället från tidigare, och var tionde hade fått information om Haltia från TV, radio eller tidningar.</p> <p>De uppgifter man fått genom undersökningen utnyttjas i arbetet att utveckla Haltias tjänster och samarbetet med övriga aktörer inom turismen i huvudstadsregionen.</p>		
NYCKELORD	kundundersökning, Finlands naturcentrum Haltia		
ÖVRIGA UPPGIFTER			
SERIENS NAMN OCH NUMMER	Forststyrelsens naturskyddspublikationer. Serie B 228		
ISSN-L	1235-8983		978-952-295-193-9
ISSN (ONLINE)	1799-5388		
SIDANTAL		SPRÅK	finska
FÖRLAG	Forststyrelsen	TRYCKERI	
DISTRIBUTION	Forststyrelsen, naturtjänster	PRIS	

Sisällys

1 JOHDANTO.....	7
2 ASIAKASTUTKIMUKSEN TOTEUTUS	8
2.1 Luontokeskuksen kuvaus.....	8
2.2 Aineisto ja menetelmät	9
3 TULOKSET	11
3.1 Asiakasrakenne.....	11
3.1.1 Perustiedot	11
3.1.2 Seuruetiedot	13
3.2 Käynti luontokeskuksessa	14
3.2.1 Kohteen tärkeys	14
3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset	15
3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet	16
3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus.....	16
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen.....	17
3.2.6 Tietolähde	19
3.3 Asiakastyytyväisyys	20
3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Haltiasta ja sen palveluista	20
3.3.2 Onnistuminen.....	21
3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi.....	22
3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset.....	23
3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa	23
3.4.2 Ostohalukkuus	23
3.4.3 Ravintola Haltian palvelut	25
3.4.4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat	26
3.4.5 Julkisen liikenteen yhteydet Haltiaan	27
3.4.6 Todennäköisyys suositella Haltiaa muille	28
3.5 Vapaamuotoiset ajatukset.....	28
4 YHTEENVETO JA JOHTOPÄÄTÖKSET	29
LÄHTEET	30
LIITTEET	
Liite 1 Suomenkielinen kyselylomake	31
Liite 2 Luontokeskus Haltian asiakastutkimuksen 2015 otantakehikko	35
Liite 3 Aineiston suunniteltu ja toteutunut keruuajataulu	36
Liite 4 Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet.....	39
Liite 5 Vapaamuotoiset palautteet	41

1 Johdanto

Suomen luontokeskus Haltia on koko Suomen luontoa esittelevä uudenlainen luontokeskus, joka avattiin yleisölle toukokuussa 2013. Haltia sijaitsee Espoossa, pääkaupunkiseudun viherkehällä lähellä Nuuksion kansallispuistoa vain runsaan puolen tunnin ajomatkan päässä Helsingin keskustasta (kuva 1). Haltia on perustettu palvelemaan laajaa asiakaskuntaa. Vuonna 2015 Haltiassa rekisteröitiin 128 300 käyntiä. Vuonna 2016 luku oli jo 176 500 käyntiä.

Käsillä oleva tutkimus on ensimmäinen Haltiassa tehty asiakastutkimus, ja sen on määrä luoda pohjaa tulevalle asiakastiedonkeruulle.

Asiakastutkimukset ovat tärkeä osa palveluiden kehittämistä ja viestinnän vaikuttavuuden seuranta. Tutkimus toteutettiin noudattaen Metsähallituksen luontopalvelujen asiakastutkimusten vakioituja menetelmiä. Näin varmistetaan tutkimusten toistettavuus ja vertailukelpoisuus. Metsähallituksen asiakastiedonhallinnan ohjeistuksen mukaisesti asiakastutkimus on tarkoitus toistaa luontokeskus Haltiassa viiden vuoden välein.



Kuva 1. Suomen luontokeskus Haltia (Nuuksiontie 84, 02820 Espoo) sijaitsee Nuuksion kansallispuiston kupeessa, noin 35 kilometrin päässä Helsingin keskustasta ja 17 kilometriä Espoon keskuksesta.

2 Asiakastutkimuksen toteutus

2.1 Luontokeskuksen kuvaus

Suomen luontokeskuksen suunnittelu käynnistyi noin kymmenen vuotta ennen sen valmistumisen lopulta toteutui. Luontokeskus Haltian rakentamista varten perustettiin kiinteistöosakeyhtiö Nuuksiokeskus Oy, johon kuuluvat Metsähallitus, Espoon kaupunki ja Solvalla Nedre Oy. Rakennuksen suunnitteli Arkkitehtitoimisto Lahdelma ja Mahlamäki Oy. Rakennus valmistui vuoden 2013 keväällä ja se avattiin yleisölle toukokuussa 2013.

Suomen luontokeskus Haltia on jo rakennuksena nähtävyyks. Professori Rainer Mahlamäen suunnittelema Haltia on ensimmäinen julkinen rakennus, joka on rakennettu massiivipuu-elementeistä ja joka on kokonaan puuta kellarikerrosta lukuun ottamatta. Ympäristö on otettu huomioon niin Haltian tiloissa kuin toiminnassakin taitavalla suunnittelulla ja huippumoderneilla ekologisilla ratkaisuilla. Rakennus muun muassa lämpenee ja jäähtyy auringosta ja maasta saatavalla energialla. Tilat soveltuvat ja ovat muunneltavissa moneen käyttöön koululaisten luontokouluista yritys- ja yksityistilaisuuksiin.

Luontokeskus Haltian toiminta on jakautunut neljään päätoimintoon, jotka ovat:

- asiakaspalvelu
- näyttelyt ja tekniikka
- luontokasvatus
- myynti ja markkinointi.

Asiakaspalvelutoiminto sisältää asiakaspalvelun, kokous- ja kongressipalvelut, luontomyymälätoiminnan, tapahtumien järjestämisen, retkineuvonnan, näyttelyopastusten organisoinnin sekä yhteistyön yritysten, myös Haltian ravintolan, kanssa. Palvelutoiminnosta vastaa asiakaspalvelupäällikkö.

Näyttelytoiminto sisältää päänäyttelyn ylläpidon ja jatkuvan uudistamisen sekä vaihtuvien näyttelyiden ohjelmoinnin ja toteutuksen sekä tapahtumien ja opastusten sisällön tuotantoa. Näyttelytoiminnosta vastaa näyttelypäällikkö. Haltian näyttelyt johdattavat kävijän Suomen kansallispuistojen maisemiin, vaellusreiteille ja pääkaupunkiseudun luontoelämyksiin. Näyttelyt seuraavat luonnon vuodenvaihtoa ja hyödyntävät maisemapanoraaman lisäksi muun muassa videoesityksiä, dioraamoja, kosketusnäyttöjä, taideteoksia ja pienoismalleja. Kokemus täydentyy ääni- ja valomaailmalla.

Luontokasvatustoiminto sisältää luontokouluoperaatioiden järjestämisen Haltian luontokoululuokissa sekä maastossa, luontokasvatuksen opettajakoulutuksen sekä Haltian opastusten sisältösuunnittelun ja siihen liittyvän oppaiden koulutuksen. Tapahtumatoiminta on myös osa luontokasvatustoimintoa. Toiminto ylläpitää ja kehittää yhteyksiä pääkaupunkiseudun koulutoimeen, luontokasvatuksen keskeisiin tahoihin valtakunnallisesti ja alueellisesti sekä museopedagogeihin. Luontokasvatustoiminnosta vastaa luontokasvatuksen erikoissuunnittelija.

Myynti ja markkinointi pitää sisällään Haltian markkinointitoimenpiteet sekä tuotteiden ja palveluiden myynnin asiakkaille (yritysten, julkisen sektorin ja järjestöjen tapahtumat tilavuokrineen ja oheispalveluineen). Myös viestintä kuuluu tämän toiminnon vastuualueisiin. Yhteistyö yritysten, mukaan lukien Haltian ravintolan kanssa on osa tätä toimintoa yhdessä Haltian johtajan kanssa. Myynnistä ja markkinoinnista vastaa markkinointipäällikkö.

Taulukko 1. Suomen luontokeskus Haltiaa kuvaavat tärkeimmät tiedot vuonna 2015.

SUOMEN LUONTOKESKUS HALTIA	
Valmistumisajankohta	Toukokuu 2013
Sijainti	Espoossa, Nuuksion kansallispuiston välittömässä läheisyydessä
Käyntimäärä	128 300 (v. 2015) 176 500 (v. 2016)
Palvelut	<ul style="list-style-type: none">– Asiakaspalvelu– Pysyvä näyttely– Vaihtuvia näyttelyitä– Luontokasvatus– Kokouspalvelut– Myymälä– Retkeilyneuvonta– Ravintola
Erityistä	Suomen ensimmäinen julkinen rakennus, joka on rakennettu massiivipuulementeistä ja joka on kokonaan puuta kellarikerrosta lukuun ottamatta. Ympäristö on otettu huomioon niin Haltian tiloissa kuin toiminnassakin taitavalla suunnittelulla ja huippumoderneilla ekologisilla ratkaisuilla.

2.2 Aineisto ja menetelmät

Suomen luontokeskus Haltiassa asiakastutkimus toteutettiin nyt ensimmäistä kertaa. Asiakastutkimuksen aineisto kerättiin yhtenäisellä menetelmällä ja vakioidulla lomakkeella (liite 1) niin, että tutkimuksen tulokset ovat vertailukelpoisia sekä muiden Metsähallituksen luontokeskusten että Haltian omien tulevaisuudessa tehtävien tutkimusten kanssa. Lomakkeelle otettiin Metsähallituksen vakiokysymysten lisäksi muutama Haltian luontokeskuksen tarkempiin tietotarpeisiin liittyvä kysymys. Yhtenäiset menetelmät mahdollistavat muutosten seurannan. Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus (Lehtonen 2017) tehtiin samanaikaisesti Haltian asiakastutkimuksen kanssa.

Haltian kävijöitä mahdollisimman hyvin edustavan otoksen keräämiseksi laadittiin otantakehikko (liite 2), jossa tutkimuksen kohderyhmäksi määriteltiin kaikki luontokeskuksen 15-vuotiaat ja sitä vanhemmat kävijät. Kyselylomakkeesta oli kolme kieliversiota: suomi, englanti ja ruotsi.

Keruuosuunnitelman mukaisesti asiakastutkimuksen aineistoa oli tarkoitus kerätä Haltiassa ajalla 1.2.2015–31.1.2016 (liite 3). Aineistonkeruu päättyi kuitenkin kaksi kuukautta suunniteltua aiemmin, 30.11.2015. Suunnitteluvaiheessa otantajaksi jaettiin kesä- ja talvikauteen siten, että talvikausi sisälsi viiden kuukauden pituisen ajanjakson tammikuun alusta maaliskuun loppuun ja lokakuun alusta marraskuun loppuun. Kesäkauteen kuului samoin kuuden kuukauden pituinen ajanjakso huhtikuun alusta syyskuun loppuun. Keruuajoissa otettiin huomioon Haltian aukioloaikojen vaikutus siten, että talvikuukausina aamukeruu oli 9:30–13:15 ja iltakeruu 13:15–17:00. Kesäkuukausina Haltia on illalla pidempään auki ja aamukeruu oli klo 9:30–14:15 ja iltakeruu 14:15–19:00.

Haltian aineistonkeruupaikaksi valittiin näyttelykerroksen ala-aulan infotiski. Haltiassa ei ennen tätä asiakastutkimusta ole ollut toimivaa kävijälaskuria, joten varsinaista tietoa ei ollut asiakasmääristä per ovi. Näyttelykerroksesta arveltiin kulkevan enemmän ihmisiä ja toisaalta aineistonkeruuta oli myös helpompi tehdä näyttelykerroksessa, jossa Haltian asiakaspalvelutiski sijaitsee.

Tavoitteena oli saada 1 500 vastauslomaketta. Tavoitteen arvioitiin toteutuvan 100 keruupäivän aikana, jos vastauslomakkeita saataisiin keskimäärin 15 kpl päivässä. Jotta kaikilla kävijöillä olisi mahdollisimman sama todennäköisyys päätyä otokseen, nämä sata keruupäivää jaettiin suhteessa vuoden 2014 toteutuneisiin kuukausittaisiin käyntimääriin. Keruupäivät arvottiin kunkin kuukauden sisällä (viikontähtä ja kellonaika) Excel-ohjelmiston avulla, satunnaisotannalla (liite 3). Tällä

tavalla pyrittiin lisäämään satunnaisuutta otantaan sekä vähentämään subjektiivisten tekijöiden vaikutusmahdollisuutta.

Vastausten kokonaismäärä oli 370, mikä jäi kauas tavoitteesta. Työhön erikseen nimetyn, muista töistä keruun ajaksi vapautetun keruuhenkilökunnan puute oli todennäköisesti suurin syy siihen, että vastauksia ei kertynyt tavoitteiden mukaisesti. Keruuta hoiti pääasiassa Haltian asiakaspalveluhenkilökunta muun työnsä ohella. Joinakin kiireisinä päivinä keruu unohtui kokonaan ja ajoittain lomaketta ei muistettu erikseen tarjota asiakkaalle. Vastauslomakkeet olivat koko ajan asiakkaiden saatavilla, mutta harva vastasi niihin oma-aloitteisesti. Muutamina keruupäivinä keruuta hoiti henkilö, jonka päätehtävä oli lomakkeiden tarjoaminen asiakkaalle. Näinakin päivinä keruutavoite jäi silti alle 15 kappaleen.

Vastaamisesta kieltäytymistä esiintyi myös jonkin verran. Kieltäytymisen syiksi asiakkaat mainitsivat usein kiireen, kiinnostuksen puutteen tai jaksamattomuuden. Myös lasten mukana oloon vedottiin, koska lapset eivät jaksaa odottaa tai heitä täytyi vahtia koko ajan eikä vastaamiseen voi käyttää kymmentä minuuttia. Myös vastauslomake koettiin toisinaan liian pitkäksi.

Kyselylomakkeiden tiedot tallennettiin Metsähallituksen asiakastiedon seurantaan käytettävään ASTA-tietojärjestelmään. Aineiston analysoinnin tilastollisina menetelminä käytettiin suorien jakaumien tarkastelua ja kuvailevia tunnuslukuja (keskiarvo, keskihajonta, moodi, mediaani ja prosenttipisteet):

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

3 Tulokset

3.1 Asiakasrakenne

3.1.1 Perustiedot

Luontokeskus Haltian asiakastutkimukseen osallistuneista enemmistö oli naisia (67 %) (taulukko 1). Kaikista vastanneista suurin edustus oli yli 65-vuotiaissa (22 %) ja seuraavaksi eniten vastanneita oli 55–64-vuotiaissa (20 %) (taulukko 2). Miehistä suurin ikäryhmä olivat 45–54-vuotiaat (21 % vastanneista) ja naisista yli 65-vuotiaat (23 %).

Taulukko 1. Vastanneiden sukupuolijakauma Suomen luontokeskus Haltiassa vuonna 2015.

Sukupuoli	Kpl	%
Mies	118	33
Nainen	237	67
Yhteensä	355	100

Taulukko 2. Vastanneiden ikäjakauma sukupuolen mukaan jaoteltuna.

Ikäluokka	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
0–14	3	3	2	1	6	2
15–24	6	5	9	4	15	4
25–34	17	15	44	19	61	18
35–44	22	19	35	15	57	16
45–54	24	21	39	17	63	18
55–64	21	18	47	21	69	20
65–	22	19	53	23	76	22
Yhteensä	115	100	229	100	347	100

Koulutuksensa ilmoittaneista vastaajista 41 % oli ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneita ja seuraavaksi eniten vastaajissa oli alemman korkeakoulututkinnon suorittaneita (23 %) (taulukko 3). Opistotasoisien tutkinnon oli suorittanut 19 % ja ammattikoulun käynyt 11 % vastaajista. Miesten ja naisten koulutustaustoissa ei ollut huomattavaa eroa, mutta kokonaan ilman ammatillista koulutusta oli naisista 8 % ja miehistä 2 %.

Taulukko 3. Vastanneiden ammatillinen koulutus sukupuolen mukaan jaoteltuna.

Ammatillinen koulutus	Mies		Nainen		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ammattikoulu	10	9	27	12	37	11
Opistotasoinen tutkinto	27	23	36	17	64	19
Alempi yliopisto- tai korkea-koulututkinto	25	22	52	24	78	23
Ylempi yliopisto- tai korkea-koulututkinto	51	44	85	39	137	41
Ei ammatillista tutkintoa	2	2	18	8	21	6
Yhteensä	115	100	218	100	337	100

Asiakkaiden kotikuntien kärjessä olivat pääkaupunkiseudun suuret kaupungit, joista ykkösenä Hattulan sijaintipaikkakunta Espoo (33 % vastanneista). Seuraavana tulivat Helsinki (27 %) ja Vantaa (8 %). Myös muita Uudenmaan maakunnan kuntia oli kärkisijoilla. Muualla Suomessa asuvia asiakkaita oli mm. seuraavista kaupungeista: Turku, Lahti, Salo, Hämeenlinna, Janakkala, Jyväskylä, Laihia, Oulu, Kotka, Hattula, Kuopio ja Vaasa. Taulukossa 4 on esitetty kaikkien niiden kuntien vastaajamäärät, joista oli vähintään kaksi vastannutta.

Taulukko 4. Vastanneiden yleisimmät asuinkunnat.

Asuinkunta	Kpl	%
Espoo	108	33
Helsinki	87	27
Vantaa	26	8
Kirkkonummi	14	4
Vihti	12	4
Nurmijärvi	6	2
Turku	5	2
Lahti	4	1
Lohja	4	1
Porvoo	3	1
Salo	3	1
Kauniainen	3	1
Hyvinkää	3	1
Hämeenlinna	3	1
Inkoo	2	1
Janakkala	2	1
Jyväskylä	2	1
Laihia	2	1
Oulu	2	1
Kotka	2	1
Hattula	2	1
Kuopio	2	1
Tuusula	2	1
Vaasa	2	1
Sipoo	2	1
Siuntio	2	1

Haltian asiakastutkimuksen kyselylomakkeesta oli kolme kieliversiota: suomi, englanti ja ruotsi. Ulkomaalaisten vastaajien osuus oli 6 %. Taulukossa 5 on näkyvillä vastaajien kotimaat.

Taulukko 5. Vastanneiden kotimaa.

Kotimaa	Kpl	%
Suomi	347	94
Saksa	5	1
Espanja	4	1
Yhdistynyt kuningaskunta	4	1
Itävalta	2	1
Viro	2	1
Kanada	1	0
Taiwan	1	0
Ranskan tasavalta	1	0
muu kuin Suomi, ei määritelty tarkemmin	1	0
Italia	1	0
Luxemburg	1	0
Yhteensä	370	100

3.1.2 Seuruetiedot

Vain 4 % vastanneista vieraili Haltiassa yksin (taulukko 6). Kaksi kolmasosaa tuli paikalle 2–5 hengen seurueessa. Seuruekoon keskiarvoa nostavat muutamat suuret seurueet, suurimmillaan samassa seurueessa oli 50 henkilöä. Vajaassa kolmanneksessa seurueista oli mukana alle 15-vuotiaita (taulukko 7). Näissä ryhmissä lapsia oli keskimäärin 3,2 ja lasten keskimääräinen ikä oli 7 vuotta. Noin puolet (49 %) seurueista koostui oman perheen jäsenistä ja viidennes ystäväporukoista (taulukko 8). Seurueeseen kuuluneista vastaajista kahdeksan ilmoitti, että mukana oli yksi liikuntaesteinen henkilö.

Taulukko 6. Suomen luontokeskus Haltiassa vuonna 2015 vastanneiden seuruetiedot.

Seurueen koko	Kpl	%
Yksin	15	4
2-5 hengen seurue	249	67
6 tai useamman hengen seurue	105	28
Yhteensä	369	100

Taulukko 7. Usean hengen seurueita kuvaavia tunnuslukuja Suomen luontokeskus Haltiassa vuonna 2015.

	n	Keski-arvo	Keski-haj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Seurueen koko yhteensä	354	7,7	10,09	2	2	3	8	50
Alle 15-vuotiaita	105	3,2	4,34	1	1	2	2	24
Liikuntaesteisiä	8	1,0	0,00	1	1	1	1	1
Alle 15-vuotiaiden syntymävuodet	154	2007,7	4,11	1999	2005	2008	2011	2015

Taulukko 8. Seurueen koostumus Suomen luontokeskus Haltiassa vuonna 2015.

Seurueen koostuminen	Kpl	%
Oman perheen jäsenet	172	49
Muut sukulaiset	27	8
Ystävät	68	20
Työtoverit	44	13
Koululuokka	4	1
Opiskeluryhmä	7	2
Eläkeläisryhmä	6	2
Ohjelmapalveluyrityksen asiakkaat	1	0
Kerho, yhdistys tms.	5	1
Jokin muu	14	4
Yhteensä	348	100

3.2 Käynti luontokeskuksessa

3.2.1 Kohteen tärkeys

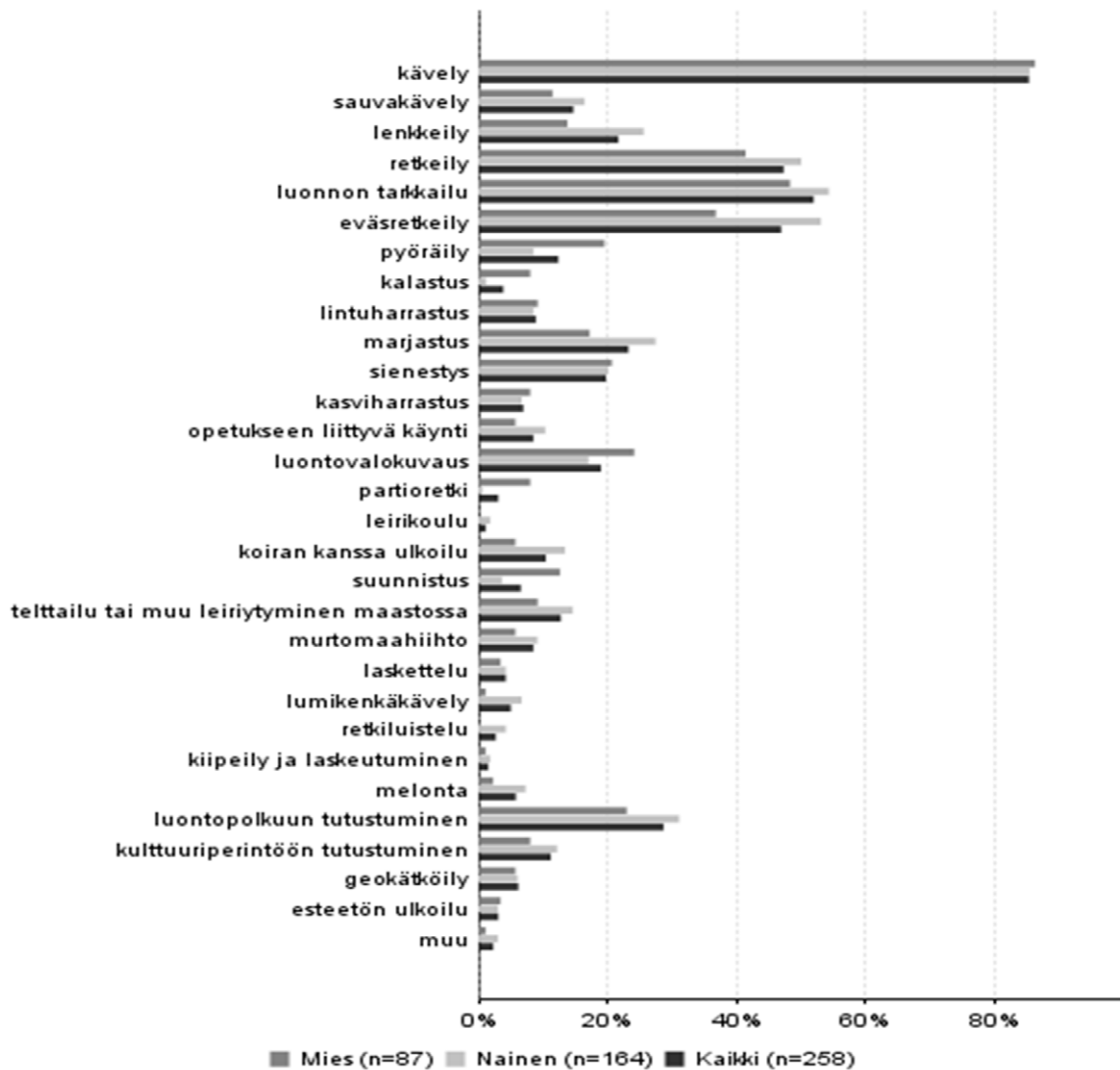
Haltia oli useimmille asiakkaille matkan ainoa tai tärkein kohde (taulukko 9). Tämä on aika lailla odotettu tulos, kun kysymys on uudesta, vain vajaa pari vuotta aiemmin avatusta nähtävyyshohteesta pääkaupunkiseudulla. Vastaajista vain 7 % ilmoitti, että Haltia oli ollut käyntikohteena ennalta suunnitteleman. Kohteen tärkeyttä koskeneessa kysymyksessä sai lisäksi vapaamuotoisesti ilmoittaa matkan muut kohteet tai matkan tärkeimmän kohteen, mikäli se ei ollut Suomen luontokeskus Haltia. Lähes puolet näistä vastaajista nimesi muuksi kohteeksi tai matkan pääkohteeksi Nuuksion kansallispuiston tai jonkin sen osan, esim. Haukkalammen tai Kattilan (liite 4). Vajaa viidennes vastaajista ilmoitti tässä yhteydessä matkan kohteeksi yleensä ulkoilun tai retkeilyn. Reilu viidennes niistä asiakkaista, joille Haltia ei ollut matkan pääkohde, ilmoitti muuksi kohteeksi tai pääkohteeksi joko pääkaupungin tai jonkin pääkaupunkiseudun muun käyntikohteen.

Taulukko 9. Suomen luontokeskus Haltian tärkeys matkan kohteena vuonna 2015.

Kohteen tärkeys	Kpl	%
Matkasi ainoa tai tärkein kohde	238	70
Yksi matkasi suunnitelluista kohteista	76	22
Ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	24	7
Yhteensä	338	100

3.2.2 Asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastukset

Asiakkaista 74 % ilmoitti käyneensä tai aikovansa käydä tämän vierailun aikana Nuuksion kansallispuistossa tai muussa lähistön luontokohteessa. Tiedusteltaessa asiakkaiden ulkoilu- ja luontoharrastuksia tämän vierailun aikana heille annettiin mahdollisuus valita useampia vaihtoehtoja. Pääasialliset harrastukset, joihin vastanneet osallistuivat tai aikoivat osallistua, olivat kävely (85 % vastanneista), luonnon tarkkailu (52 %), retkeily (47 %), eväsretkeily (47 %) ja luontopolkuun tutustuminen (29 %) (kuva 2). Vähiten vastaajien joukossa oli retkiluisteluun (3 %), partioretkeen (3 %), kiipeilyyn ja laskeutumiseen (2 %) tai leirikouluun (1 %) osallistuneita.



Kuva 2. Haltian asiakkaiden tällä käynnillään harrastamat aktiviteetit Nuuksion kansallispuistossa tai muissa lähistön kohteissa. Kysymyksessä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

3.2.3 Käyntiin liittyvät muut kohteet

Luontokeskus Haltiassa vierailleista yli puolet ilmoitti käyvänsä samalla kertaa myös Nuuksion kansallispuistossa (taulukko 10). Kansallispuiston kohteista Haukkalammen alue oli ylivoimaisesti suosituin, siellä kävi tämän Haltian käyntinsä yhteydessä 38 % vastanneista. Haltian lähiluontopoluilla kävi tai aikoi käydä 40 % vierailijoista.

Muina käyntikohteina mainittiin useimmissa vastauksissa ravintola, Solvalla, Tikankolo ja jokin muu Espoossa sijaitseva kohde.

Taulukko 10. Vastanneiden vierailut lähikohteilla tällä käynnillä Suomen luontokeskus Haltiassa. Kysymyksessä pystyi valitsemaan usean vaihtoehdon.

Käyntikohde	Kpl	%
Muualla, missä?	40	17
Nuuksion kansallispuisto, Haukkalammen alue	92	38
Nuuksion kansallispuisto, Kattilan alue	29	12
Nuuksion kansallispuisto, yhdysreitti	15	6
Lähiluontopolut (Maahisenkierros, Päivättärenpolku)	96	40
Solvalla Areena ja Solvallon valaistut reitit, Swinghill	15	6
Ulkoilualueet (esim. Oittaa, Pirttimäki, Luukki, Salmi)	16	7
Ohjelmapalveluyritysten kohteet: Sea & Mountain Adventure, Green window, Hawkhill Nature	2	1
Vastanneita yhteensä	239	

3.2.4 Käynnin kesto ja toistuvuus

Haltiassa viivytettiin keskimäärin noin 2,7 tuntia (taulukko 11). Haltia oli tutkimusvuoden aikana ollut toiminnassa vasta puolitoista vuotta. Tutkimukseen osallistuneista asiakkaista 68 % oli ensikertalaisia (taulukko 12). Naisten ja miesten kohdalla jakaumassa ei ollut suurta eroa. Aiemmin Haltiassa käynyt vastaaja oli käynyt luontokeskuksessa viimeisten 12 kuukauden aikana keskimäärin 2,5 kertaa ennen tätä käyntiä

Taulukko 11. Vastanneiden käynnin kesto Haltiassa.

	n	Keski-arvo	Keskihaj.	Prosenttipisteet				
				Min	25%	Med	75%	Max
Käynnin kesto, minuutteja	370	163,2	104,73	0	90	130	210	810

Taulukko 12. Vastanneiden Haltiassa käynnin toistuvuus sukupuolen mukaan.

Käynnin toistuvuus	Miehet		Naiset		Kaikki	
	kpl	%	kpl	%	kpl	%
Ensikertaa alueella	68	59	144	62	217	62
Käynyt aikaisemmin	48	41	87	38	135	38
Yhteensä	116		231		352	

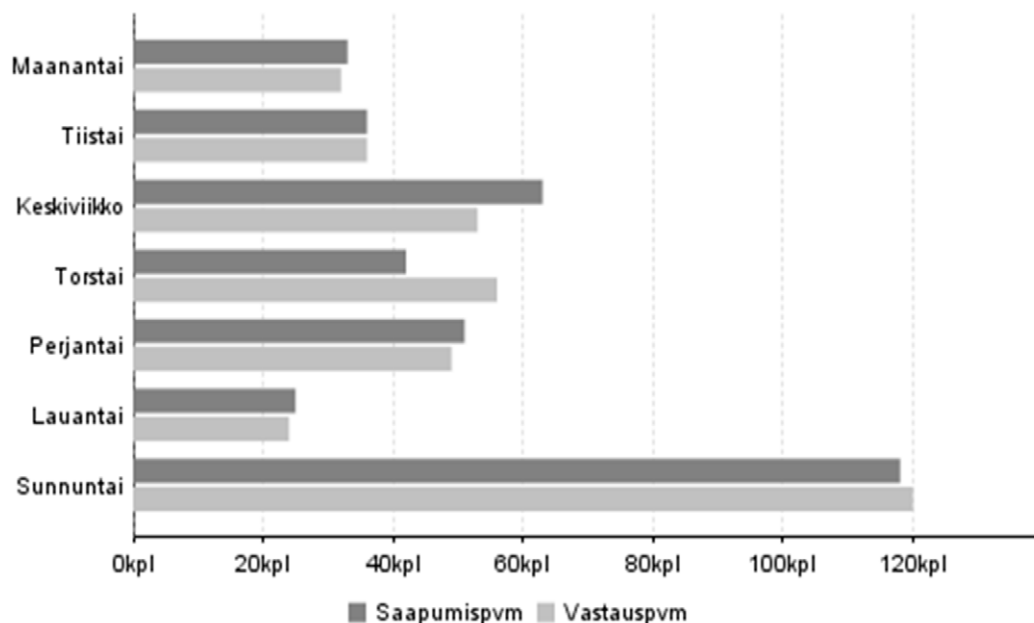
3.2.5 Saapuminen luontokeskukseen

Vastausten perusteella suosituin vierailukuukausi luontokeskus Haltiassa oli toukokuu (23 %). Seuraavaksi suosituimmat kuukaudet olivat maaliskuu (17 %) ja heinäkuu (14 %), jonka kanssa lähes yhtä suosittu oli huhtikuu (13 %) (taulukko 13). Suosituin vierailupäivä oli sunnuntai (32 %). Keski- ja torstaisin ja perjantaisin näytti tutkimuksen aikaan käyvän tasaisesti 13–15 % vastanneista. Vähiten vastanneita oli vieraillut lauantaisin (6 %) (kuva 3).

Vilkkainta luontokeskuksessa oli kello 10–14, jolloin saapui 69 % asiakkaista (taulukko 14). Hiljaisinta oli päivän viimeisten tuntien aikaan, klo 16–19.

Taulukko 13. Saapuminen luontokeskus Haltiaan kuukausittain.

Kuukausi	Saapumispvm	
	kpl	%
Tammikuu		
Helmikuu	35	10
Maaliskuu	60	16
Huhtikuu	49	13
Toukokuu	86	23
Kesäkuu	33	9
Heinäkuu	50	14
Elokuu	13	4
Syyskuu	8	2
Lokakuu	14	4
Marraskuu	20	5
Yhteensä	368	100



Kuva 3. Saapuminen luontokeskus Haltiaan viikonpäivittäin.

Taulukko 14. Saapuminen luontokeskus Haltiaan, kellonaika.

Kellonaika	Saapumisaika	
	kpl	%
8:00-9:59	40	11
10:00-11:59	127	35
12:00-13:59	126	34
14:00-15:59	51	14
16:00-17:59	21	6
18:00-19:59	1	0
22:00-7:59	1	0
Yhteensä	367	100

Lomakkeessa tiedusteltiin kulkuneuvoja, joita käytettiin matkalla kotoa luontokeskukseen. Suurin osa vastaajista (83 %) oli saapunut henkilöautolla. Reittilinja-autoa ilmoitti käyttäneensä 9 % vastaajista ja tilausbussia 5 % vierailijoista. (taulukko 15).

Taulukko 15. Saapuminen luontokeskus Haltiaan kulkuneuvon mukaan.

Kulkuneuvo	Kpl	%
Henkilöauto	299	83
Linja-auto	34	9
Tilausbussi (ryhmämatka)	19	5
Polkupyörä	1	0
Taksi	4	1
Jokin muu	7	2
Vastanneita yhteensä	362	

3.2.6 Tietolähde

Asiakastutkimukseen osallistuneet olivat saaneet Haltiaa koskevaa tietoa monipuolisesti erilaisista lähteistä. Useimmiten eli yli puolet vastaajista oli saanut tietoa eri nettisivuilta tai Facebookista. Tuttavilta, ystäviltä tai sukulaisilta tietoa oli saanut 42 % asiakkaista (taulukko 16). Runsas neljännes (28 %) oli tiennyt paikan olemassaolon entuudestaan. Muina tietolähteinä mainittiin yleisimmin työpaikka ja Junior ranger -toiminta.

Taulukko 16. Vastanneiden ennakkotietojen lähteet Haltiasta vuonna 2015. Vastatessa oli mahdollista valita useampi vaihtoehto.

Tietolähde	Kpl	%
Metsähallituksen luontokeskus tai asiakaspalvelupiste	11	3
Tuttavat, ystävät tai sukulaiset	142	42
Metsähallituksen www-sivut (www.metsa.fi tai www.luontoon.fi)	102	30
Muut www-sivut	47	14
Esitteet tai oppaat (retkeilyopas ym.)	31	9
TV / radio-ohjelma tai lehtiartikkeli	44	13
Seudun matkailutoimisto tai matkailuinfo	7	2
Alueen yritykset (esim. ohjelmapalvelut, majoitus)	1	0
Paikka on minulle entuudestaan tuttu	96	28
Facebook-sivut	24	7
Muu	35	10
Vastanneita yhteensä	342	

3.3 Asiakastyytyväisyys

3.3.1 Asiakkaiden mielipiteet Haltiasta ja sen palveluista

Erilaisista tarjolla olleista palveluista parhaimmat arvosanat saivat henkilökohtainen asiakasneuvonta, kokouspalvelut, ohjelmapalveluyrityksen palvelu, tiedonsaanti luonnosta ja WC. Heikoimmiksi arvioitiin tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä, lupiin liittyvä asiakaspalvelu ja tiedonsaanti ohjelmapalveluyritysten tarjoamista palveluista alueella sekä maksuton näyttely (taulukko 17).

Taulukko 17. Haltian palveluiden käyttö ja vastanneiden mielipiteet palveluiden laadusta. Arviointi: 1 = erittäin huono ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käytänyt
	n	%	erittäin huono	melko huono	Keskin-kertainen	melko hyvä	erittäin hyvä		
									n
Tiedonsaanti luonnosta	310	86	0	2	7	42	49	4,4	41
Tiedonsaanti retkeilystä	282	78	0	2	13	44	41	4,3	67
Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	164	45	1	10	34	32	23	3,7	174
Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	29	8	0	0	83	7	10	3,3	26
Henkilökohtainen asiakasneuvonta	281	78	0	2	6	29	62	4,5	71
Ryhmäopastus	116	32	1	1	16	33	50	4,3	227
Luonnontuntemuksen edistäminen	289	80	0	2	11	45	42	4,3	56
Lapsille suunnatut palvelut	150	42	0	1	17	41	40	4,2	188
Eryisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	97	27	0	0	13	40	46	4,3	240
WC	285	79	0	1	6	30	64	4,6	59
Kokouspalvelut	64	18	0	0	9	28	63	4,5	267
Ohjelmapalveluyrityksen palvelu	26	7	0	0	12	31	58	4,5	298
Pääsymaksullinen pysyvä näyttely	282	78	0	2	10	39	49	4,3	60
Pääsymaksullinen vaihtuva näyttely	230	64	0	2	13	38	46	4,3	100
Maksuton näyttely, käsikirjasto ym. pääsymaksuttomat tilat	220	61	0	6	20	38	35	4,0	111
Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	78	22	5	5	28	37	24	3,7	252
Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	209	58	0	1	13	47	38	4,2	124
Jokin muu	19	5	0	0	5	42	53	4,5	75
Vastanneita yhteensä	361								

3.3.2 Onnistuminen

Luontokeskuksen onnistumista palveluketjun eri osissa arvioitiin lomakkeen kysymyksellä numero 8. Haltian rakennusta kokonaisuutena ja se sijoittumista maisemaan on pidettävä erittäin onnistuneena, sillä yli 90 % vastaajista arvioi sekä ulkoalueiden että sisätilojen toimivuutta ja siisteyttä melko tai erittäin hyväksi (taulukko 18). Myös tienvarsi- ym. opasteiden laatu Haltiaan perille löytämiseksi arvioitiin hyväksi. Heikoimman arvion saivat myyntituotteiden sopiminen asiakkaiden tarpeisiin ja tiedon saanti palveluista etukäteen.

Taulukko 18. Luontokeskus Haltian onnistuminen palvelun 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	331	94	1	1	13	44	41	4,23	0,80
Perille löytäminen (esim. opasteet)	343	97	1	1	5	24	69	4,59	0,72
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	320	91	0	0	8	37	54	4,45	0,66
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	347	98	0	0	3	24	72	4,68	0,57
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	327	93	1	2	8	40	48	4,32	0,80
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiin	308	87	1	5	25	40	28	3,90	0,91
Ennako-odotuksieni täytyminen	339	96	0	1	9	33	57	4,45	0,73
Elämysten tarjoaminen	338	96	0	1	9	40	50	4,38	0,69
Vastanneita yhteensä	353								

3.3.3 Asiakastyytyväisyysindeksi

Suomen luontokeskus Haltian valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi on käsillä olevan asiakastutkimuksen perusteella 4,35. Asiakastyytyväisyysindeksiin on laskettu vastanneiden arviot luontokeskuksen onnistumisesta tiettyjen palveluiden tuottamisessa sekä tarjolla olleiden palveluiden laadusta (kyselylomakkeen kysymykset 8 ja 9). Arvosana 5 tarkoittaa erittäin hyvää ja arvosana 1 erittäin huonoa. Molemmista osa-alueista Haltia sai arvosanaksi yli 4, joten asiakkaat olivat kohtuullisen tyytyväisiä palveluihin (taulukko 19).

Taulukko 19. Asiakastyytyväisyyden osatekijöiden keskiarvot ja asiakastyytyväisyysindeksi (1 = erittäin huono, ... 5 = erittäin hyvä) Suomen luontokeskus Haltiassa vuonna 2015.

Onnistuminen		Palvelut	
Tiedon saanti palveluista etukäteen	4,23	Tiedonsaanti luonnosta	4,38
Perille löytäminen (esim. opasteet)	4,59	Tiedonsaanti retkeilystä	4,25
Ulkoalueiden toimivuus ja siisteys	4,45	Tiedonsaanti kalastuksesta tai metsästyksestä	3,66
Sisätilojen toimivuus ja siisteys	4,68	Lupiin liittyvä asiakaspalvelu (kalastus, metsästys, moottorikelkkailu, puunosto tms.)	3,28
Tiedon saanti minulle tärkeistä asioista	4,32	Henkilökohtainen asiakasneuvonta	4,52
Myyntituotteiden sopivuus tarpeisiini	3,90	Ryhmäopastus	4,30
Ennako-odotuksieni täytyminen	4,45	Luonnontuntemuksen edistäminen	4,28
Elämysten tarjoaminen	4,38	Lapsille suunnatut palvelut	4,20
		Erytisryhmille suunnatut palvelut (esteettömyys, inva-WC:t yms.)	4,33
		WC	4,56
		Kokouspalvelut	4,53
		Ohjelmapalveluyrityksen palvelu	4,46
		Pääsymaksullinen pysyvä näyttely	4,34
		Pääsymaksullinen vaihtuva näyttely	4,27
		Maksuton näyttely, käsikirjasto ym. pääsymaksuttomat tilat	4,02
		Tiedonsaanti yrittäjien tarjoamista palveluista alueella	3,71
		Tiedonsaanti kansallispuiston palveluista	4,21
Aluekohtainen keskiarvo	4,38		4,27
Vertailukelpoinen keskiarvo	4,38		4,30
Aluekohtainen asiakastyytyväisyysindeksi		4,32	
Valtakunnallisesti vertailukelpoinen asiakastyytyväisyysindeksi		4,35	

3.4 Valinnaiset ja aluekohtaiset kysymykset

ASTA-tietojärjestelmään vakioituista valinnaisista kysymyksistä tähän tutkimukseen valittiin kahdeksan. Ne olivat kysymyslomakkeen kysymykset:

- 7. Mitä aluetta tai alueita koskevaa tietoa hait tällä käynnilläsi Haltiassa a) Pääkaupunkiseudulla b) muualla Suomessa?
- 10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Haltian myymälästä tällä käynnilläsi?
- 11a. Mitä mieltä olet ravintolapalveluista ja ravintolan tuotteista tällä käynnilläsi Ravintola Haltiassa?
- 16a. Mitä Haltiassa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?
- 16b. Mitä Haltian näyttelyistä jäi päällimmäisenä mieleesi?
- 21a. Mikä vuorovälitiheys joukkoliikennebussilla 85 (Espoon keskus - Nuuksio) tulisi olla, jotta se olisi houkutteleva vaihtoehto Haltiaan saapumiseksi?
- 21b. Meillä ei aina ole Helsingin keskustasta tulevaa suoraa bussiyhteyttä. Käyttäisitkö sitä, jos sellainen olisi saatavilla?
- 22. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Suomen luontokeskus Haltiaa sukulaisellesi, ystäväillesi tai kollegallesi asteikolla 0–10?

3.4.1 Alueet, joista haettiin tietoa

Vastanneet hakivat Haltiasta suurin piirtein yhtä usein tietoa pääkaupunkiseudun (28 % tutkimukseen vastanneista) kuin muunkin Suomen (27 % tutkimukseen vastanneista) kohteista. Pääkaupunkiseudun alueista haettiin useimmin luonnollisesti Nuuksion kansallispuistoa koskevaa tietoa: kolmannes kysymykseen vastanneista ilmoitti vastauksissaan Nuuksion. Yleisesti Espoon alueesta tietoa haki vajaa 10 % vastanneista ja pääkaupunkiseudun toisen kansallispuiston, Sipoonkorven, mainitsi 5 % vastanneista. Yleisesti tietoa pääkaupunkiseudun luonnosta, retkeilystä tai ulkoilukohteista ilmoitti hakevansa 22 % vastanneista.

Muun Suomen alueista useimmin haettiin tietoa Lapin kohteista, noin 23 % muuta Suomea koskevaa tietoa hakeneista 98 henkilöstä vastasi näin. Yleisesti Suomen kansallispuistoista tietoa haki 13 % kysymykseen vastanneista. Kansallispuistoista eniten ”hajaääniä” saivat Repovesi (4 kpl) ja Torronsuo (3 kpl).

3.4.2 Ostohalukkuus

Tämän kysymyksen vastauksista näkyi, ettei Haltiaan oltu varsinaisesti tultu ostoksille (taulukko 20). Näennäisen heikoista arvosanoista huolimatta ei myöskään kohdassa ”muu, mitä” mainita yleensä mitään, mitä oltaisiin valmiita ostamaan (taulukko 21). Näistäkin erikseen mainituista tuotteista useimmat ovat olleet saatavilla ja asiakas on todennäköisesti ne ostanut.

Taulukko 20. Vastanneiden halukkuus ostaa mainittuja tuotteita tällä käynnillään Haltiassa. Arviointi: 1 = erittäin epätodennäköisesti ... 5 = erittäin todennäköisesti.

Tuote	Vastanneita		Arviointi, %					Keski-arvo	Keskihajonta
	n	%	erittäin epätodennäköisesti	epätodennäköisesti	ehkä	todennäköisesti	erittäin todennäköisesti		
Retkeily- ja ulkoilukartat	323	95	22	8	23	30	17	3,11	1,39
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset opaskirjat	320	94	28	15	25	22	10	2,70	1,34
Luonto- ja retkeilyaiheiset CD-romit, DVD:t / videot	319	94	47	18	24	7	4	2,03	1,18
Luontoaiheiset (pehmo)lelut, pelit ym.	319	94	36	13	21	19	11	2,54	1,41
Pienet retkeilytarvikkeet (puukot, kompassit yms.)	315	93	30	15	28	16	11	2,65	1,35
Luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	320	94	28	17	28	18	9	2,62	1,31
Korut	317	93	37	18	24	15	7	2,37	1,29
Luonnontuotteista valmistetut elintarvikkeet	321	94	32	17	26	17	7	2,51	1,30
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet	322	95	35	20	24	11	11	2,43	1,35
Tekstiilit (asusteet, kodintekstiilit)	318	94	48	24	16	8	4	1,97	1,16
Retkiapteekki	321	94	43	16	24	11	6	2,20	1,26
Käsityöläistuotteet	323	95	25	14	31	19	11	2,76	1,31
Pienet retkievääät (esim. myslipatukat, pähkinät)	319	94	30	16	25	19	10	2,64	1,35
Muu	83	24	69	5	10	4	13	1,88	1,46
Yhteensä	340								

Taulukko 21. Muut tuotteet, joita vastanneet ostivat tai olivat halukkaita ostamaan tällä käynnillään Haltiassa.

Ostotodennäköisyys muu	Kpl
Eläinkortit	1
Kahvit ja leipä	1
Kivet, korukivet	1
Kortti	1
Kuviopaperit Suomen luonnosta	1
Retkimuonat	1
Sienikartta	1
Suomen kalat - juliste	1
Yhteensä	8

3.4.3 Ravintola Haltian palvelut

Kysymyksillä 11a ja 11b selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä luontokeskuksen yhteydessä toimivasta ravintolasta. Ravintola Haltian toiminnasta vastaa KF Restaurants -yritys. Kysymyksessä oli kuusi arvioitavaa kohtaa: ravintolan viihtyisyys, hinta-laatusuhde, asiakaspalvelu, pitopöytä, illtamenue ja kahvilatuotevalikoima. Arviointi oli asteikolla 1–5, jossa 5 merkitsi erittäin hyvää ja 1 erittäin huonoa.

Asiakastutkimukseen osallistuneista 91 % (336 henkilöä) oli vastannut ravintolan palveluja koskeviin kysymyksiin ja heistä noin kolme neljäsosaa oli käyttänyt ja siten myös arvioinut ainakin jotain ravintolan palvelua (taulukko 22). Parhaan arvion sai pitopöytä, jota oli käyttänyt ja arvioinut reilu puolet 54 % vastanneista. Heikoimman arvion saivat kahvilatuotevalikoima ja ravintolan hinta-laatusuhde, mutta nekin saivat reilusti yli keskinäisen, lähellä melko hyvää olevan keskiarvon 3,8. Ravintola Haltiassa oli lounasajan jälkeen klo 14 tai 15 lähtien tarjolla illtamenue. Vastanneista vain 14 % oli nauttinut sen. Heistä 80 % piti menun tasoa hyvänä tai erittäin hyvänä.

Ravintolan viihtyisyyden arvioi 75 % kysymykseen vastanneista, ja heistä suurin osa (74 %) oli sitä mieltä, että paikka oli melko tai erittäin viihtyisä (taulukko 22). Ravintolan asiakaspalvelua arvioi 72 % kysymykseen vastanneista, ja heistä yli neljä viidestä (82 %) piti palvelua melko tai erittäin hyvänä. Vain hieman yli puolet kysymykseen vastanneista oli käyttänyt ravintolan palveluita kahvilatuotteiden osalta. Niitä arvioitiin hyväksi tai erittäin hyväksi 70 %:ssa vastauksista. Viidennes asiakkaista arvio kahvilatuotevalikoiman keskinäiseksi ja joka kymmenes huonoksi.

Taulukko 22. Vastanneiden mielipiteet Ravintola Haltian palveluista. Arviointi: 1 = erittäin huono ... 5 = erittäin hyvä.

Palvelu	Käyttänyt ja arvioinut		Arviointi, %					Keskiarvo	Ei käyttänyt n
	n	%	erittäin huono	melko huono	keskinäinen	melko hyvä	erittäin hyvä		
Viihtyisyys	252	75	0	4	22	40	34	4,03	84
Asiakaspalvelu ravintolassa	240	72	-	3	16	38	44	4,22	95
Hinta-laatusuhde	233	71	2	6	36	39	27	3,84	97
Pitopöytä	181	54	-	-	9	34	57	4,48	157
Illtamenue	45	14	2	-	18	42	38	4,13	285
Kahvilatuotevalikoima	174	53	2	8	21	44	25	3,83	155

Kysymyksessä 11b arvioitiin sitä, kuinka todennäköisesti asiakas suosittelisi ravintolaa sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen. Kysymykseen oli vastannut 278 kävijää (taulukko 23). Vastanneista yli puolet (52 %) suosittelisi erittäin todennäköisesti (arvot 9–10) Haltian ravintolaa.

Taulukko 23. Kuinka todennäköisesti vastanneet suosittelisivat Haltian ravintolaa sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen. Asteikko 0=en suosittelisi,..., 10=ehdottomasti suosittelisin.

Ravintolan suosittelun todennäköisyys asteikolla 0,..., 10	Kpl	%
Nolla	1	0
Yksi	4	1
Kaksi	1	0
Kolme	3	1
Neljä	3	1
Viisi	9	3
Kuusi	7	3
Seitsemän	28	10
Kahdeksan	77	28
Yhdeksän	63	23
Kymmenen	82	29
Vastanneita yhteensä	278	

3.4.4 Vierailusta ja näyttelystä päällimmäisenä mieleen jääneet asiat

Vastaajista 294 (lähies 80 %) nimesi jotain **käynnistä** päällimmäisenä mieleen jäänyttä. Eniten mainintoja saivat näyttelyt (”näyttelyt”, ”päänäyttely”, ”luontonäyttely”, ”luontokuvat”, ”Viherkehä” ja ”Hannu Hautalan näyttely”). Näitä mainintoja oli yhteensä 70:ssä vastauksessa, joten 24 % kävijöistä nosti luontonäyttelyt mieliinpainuvimmaksi osaksi Haltiaa.

Yleisiä kehuja vastauksia: ”hieno paikka”, ”hieno ympäristö”, ”hyvä kohde”, ”monipuolisuus”, ”hyvä kokonaisuus” tms. oli 34 eli vajaa 12 % vastauksista.

Tasatuloksella mainittiin kaksi asiaa: Haltian rakennus, arkkitehtuuri, puurakentaminen toisaalta ja Ravintola Haltian anti toisaalta. Molemmat saivat 33 (11 %) mainintaa. Mainintoja hyvästä palvelusta tai opastuksesta oli yhteensä 18:ssä vastauksessa (6 %).

Yksittäisenä näyttelyn osana käynnistä parhaiten mieliin jäi odotetusti ”karhunpesä” tai ”karhu”; näitä mainintoja oli tässä kohtaa 17:ssä vastauksessa (vajaa 6 %). Kaiken kaikkiaan ilmaisujen joukko on hyvin kirjava ja kohteet vaihtelevat tunnelman kuvaamisesta pieniin yksityiskohtiin.

Näyttelyiden mieleenpainuvimman asian nimesi 227 kyselyyn vastannutta (62 % vastaajista). Myös tässä vastaukset vaihtelivat tunnelmista kutakuinkin näyttelyn yksityiskohtiin. Näyttelyn mieleenpainuvimman asia oli karhunpesä karhuineen, jonka mainitsi tässä kohden 34 (15 %) vastaajaa. Päänäyttely Suomen luonto ja erityisesti sen panoraama-seinä vuodenaikoineen oli nimettyä 32 kertaa (14 %). Päänäyttelyn eri osat saivat myös hajamainintoja: virta, yöretki, lumikanjoni ja eläinten kolot. Keräysjakson aikana meneillään olleet vaihtuvat eli erikoisnäyttelyt (Hannu Hautalan Metsän poika -valokuvanäyttely ja retkeilyaiheinen Liikutus) saivat molemmat mainintoja. Hannu Hautalan näyttelyn mainitsi nimeltä 13, mutta runsaasti oli vastauksia pelkästään ”valokuvanäyttely” (10 kpl), jolla suurella todennäköisyydellä tarkoitettiin samaa. Näin ollen tuo erikoisnäyttely olisi ollut

joka kymmenennen vastaajan mukaan mieleenpainuvin näyttelytarjonnan osa. Vastaukset ”valokuvat” tai ”luontokuvat” saattavat viitata joko Hautalan näyttelyyn tai muiden näyttelyjen kuvatarjontaan, joten ne jätettiin tässä huomiotta. Liikutus-näyttelyn eli retkeilynäyttelyn nimesi 13 (6 %) vastaajaa mieleenpainuvimmaksi näyttelyanniksi käynnillään. Viherkehä-näyttely nimettiin 10:ssä vastauksessa (vajaa 5 %).

Kysymys koski koko käyntiä yleensä ja näyttelyä erikseen. Nämä kuitenkin jossain määrin sekoittuvat vastauksissa, koska ne voivat olla vastaajalle sama asia.

3.4.5 Julkisen liikenteen yhteydet Haltiaan

Haltian asiakastutkimuksessa kysyttiin reittibussin liikennöintiin liittyen, mikä vuorovälitiheys palvelisi kulkijoita parhaiten. Kysymykseen vastasi 293 henkilöä ja heistä sata (34 %) vastasi, ettei käyttäisi reittibussia ollenkaan (taulukko 24). Muiden vastaajien keskuudessa puolen tunnin vuorovälitiheys sai selvästi eniten kannatusta: 41 % kaikista kysymykseen vastanneista oli sitä mieltä.

Taulukko 24. Reittibussi 85:n toivottava vuorovälitiheys.

Bussin 85 toivottava vuoroväli	Kpl	%
20 minuuttia	32	11
30 minuuttia	120	41
40 minuuttia	20	7
60 minuuttia	21	7
Riippumatta vuorovälin tiheydestä en käyttäisi tätä bussilinjaa.	100	34
Vastanneita yhteensä	293	

Joinakin kesinä Haltiaan on päässyt erikseen järjestetyllä, suoralla bussiyhteydellä Helsingin keskustasta. Asiakastutkimuksen lisäkysymyksessä 21b tiedusteltiin asiakkailta, käyttäisivätkö he tätä yhteyttä, jos se olisi saatavilla. Kysymykseen vastasi 63 % kieltävästi ja vain 37 % oli kiinnostunut Helsingin ja Haltian välisestä suorasta bussilinjasta (taulukko 25).

Taulukko 25. Käyttäisivätkö vastanneet suoraa bussiyhteyttä Helsingin keskusta - Haltia, jos sellainen olisi.

Käyttäisitkö suoraa bussiyhteyttä	Kpl	%
Kyllä	115	37
Ei	196	63
Vastanneita yhteensä	311	

3.4.6 Todennäköisyys suositella Haltiaa muille

Viimeisenä valinnaisena kysymyksenä tiedusteltiin, kuinka todennäköisesti vastaaja suosittelisi Haltiaa sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen asteikolla 0 = en suosittelisi, ..., 10 = ehdottomasti suosittelisin. Kysymykseen vastasi 353 henkilöä eli lähes kaikki tutkimukseen osallistuneet (taulukko 26). Pienin vastaajien antama arvosana oli 5, ja vastanneista yli kolme neljäsosaa (77 %) suosittelisi Haltiaa erittäin todennäköisesti (arvot 9–10). Yli puolet asiakkaista (53 %) suosittelisi ehdottomasti (arvosana 10).

Taulukko 26. Kuinka todennäköisesti vastanneet suosittelisivat Suomen luontokeskus Haltiaa sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen. Asteikko 0 = en suosittelisi, ..., 10 = ehdottomasti suosittelisin.

Haltian suosittelun todennäköisyys asteikolla 0,..., 10	Kpl	%
Viisi	8	2
Kuusi	4	1
Seitsemän	19	5
Kahdeksan	52	15
Yhdeksän	84	24
Kymmenen	186	53
Vastanneita yhteensä	353	

3.5 Vapaamuotoiset ajatukset

Vapaamuotoisia ajatuksia oli kirjattu 43 kappaletta. Palautteista 16 kpl oli selviä kehua ja 2 kpl valituksia. Kuusi palautetta koski Ravintola Haltiaa. Parissa palautteessa toivottiin lisää majoituspalveluja.

Kaikki vapaamuotoiset ajatukset on esitetty liitteessä 5.

4 Yhteenveto ja johtopäätökset

Haltian asiakastutkimuksen aineisto jäi suunniteltua ja tavoiteltua huomattavasti suppeammaksi ja epäedustavammaksi. Tämän vuoksi tutkimuksen tuloksia ei pidä yleistää edustamaan Haltian koko vuoden 2015 asiakaskuntaa. Kun tämä pidetään mielessä, tulokset ovat mielenkiintoisia ja niistä saadaan mm. arvokasta asiakaspalautetta. Lisäksi tämän tutkimuksen tuloksia täydentää samaan aikaan toteutettu Nuuksion kävijätutkimus, jossa kysyttiin myös Nuuksion kansallispuiston kävijöiden käynneistä Haltiassa (Lehtonen 2017).

Haltian asiakastutkimukseen osallistuneista kävijöistä 94 % oli suomalaisia. Tyypillinen kävijä liikkui pienessä seurueessa, jonka jäsenet koostuivat sukulaisista tai ystäväistä. Vajaassa kolmanneksessa seurueista oli mukana alle 15-vuotiaita lapsia. Vain neljännes vastanneista oli alle 34-vuotiaita. Yli 60 %:lla vastaajista oli jonkintasoinen korkeakoulututkinto. Espoo oli odotetusti vastanneiden yleisin kotikunta, listan seuraavaksi yleisimmät kotipaikat olivat muita pääkaupunkiseudun kuntia.

Noin 70 prosentille kävijöistä Haltia oli matkan tärkein kohde. Lähes puolet asiakkaista aikoi käydä tai kävi samalla myös jossain Nuuksion kansallispuiston osassa. Haltian kävijöiden tärkeimmiksi harrastuksiksi lähikohteilla osoittautuivat kävely, luonnon tarkkailu ja retkeily.

Tyypillinen luontokeskuksen kävijä oli ensikertalainen ja saapui paikalle omalla autolla. Sunnuntai vaikutti suosituimmalta vierailupäivältä, ja toukokuu oli vilkkain kuukausi. Saapuminen ajoittui useimmiten klo 10:n ja 14:n väliseen aikaan. Yli puolet vastaajista oli saanut tietonsa Suomen luontokeskus Haltian olemassaolosta eri nettisivuilta tai Facebookista. ”Viidakkorummun” kautta Haltiasta oli kuullut 42 %. Runsas neljännes tiesi paikan entuudestaan ja joka kymmenes oli saanut tietoa Haltiasta TV- tai radio-ohjelmista tai sanomalehdistä.

Palveluiden onnistumisessa parhaimman vaikutuksen vieraisiin teki Haltian kokonaisuus: rakennuksen arkkitehtuuri, ulkoalueiden ja sisätilojen toimivuus ja siisteys. Yli neljännekselle päällimmäisenä mieleen jäivät Haltian näyttelyt. Erikoisnäyttelyjen merkitys vetovoimatekijänä korostui myös vastauksissa.

Palveluista heikoimpia arvosanoja saivat myyntituotteiden sopivuus ja ennakkotiedot palveluista. Myyntituotteiden sopivuutta parannettaessa on hyvä pitää mielessä ostohalukkuuskysymyksen perusteella havaittu tieto, että useimmat kävijät eivät tule luontokeskukseen ostoksille.

Vastausten perusteella Haltian asiakastyytyväisyys vuonna 2015 oli varsin korkea valtakunnallisesti vertailukelpoisen asiakastyytyväisyysindeksin ollessa 4,35. Asiakastyytyväisyyttä mitattiin nyt ensimmäistä kertaa myös suosittelija-kysymyksellä, ja myös sen perusteella Haltian asiakastyytyväisyys oli erittäin korkea, sillä vastanneista 77 % suosittelisi Haltiaa sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen erittäin todennäköisesti. Haltian ravintolaa puolestaan suosittelisi erittäin todennäköisesti (arvot 9–10) sukulaisilleen, ystävilleen tai kollegoilleen yli puolet (52 %) kysymykseen vastanneista (arvot 9–10).

Kolmannes vierailleista ei ollut kiinnostunut tulemaan julkisilla liikenneyhteyksillä Haltiaan. Myöskään suora bussiyhteys Helsingistä ei kiinnostanut kuin 37 prosenttia vastaajista. Julkisen liikenteen yhteyksiä kannattaneiden mukaan reittibussi 245:n paras vuorovälitiheys olisi puolen tunnin välein kulkeva yhteys.

Lähteet

Lehtonen, L. 2017: Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus 2015–2016. – Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisuja. Sarja B 229. 74 s.

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	kävijä	haastattelija	posti	nimikirjaimet	pvm	kellonaika

Suomen luontokeskus Haltia

Asiakastutkimus 2015

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** Haltiassa.
4. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai sille osoitettuun paikkaan.
5. Lisätietoja antaa Haltian henkilökunta
6. Kaikkien asiakastutkimukseen vastanneiden kesken arvotaan kuukausittain jokin seuraavista palkinnoista: kausikortti Haltian näyttelyihin / lahjakortti Haltian myymälään / lounas Ravintola Haltiassa. Arvontaan voi osallistua täyttämällä yhteystiedot erilliselle paperille.

KIITOKSET ETUKÄTEEN!

1. Milloin saavuit Haltiaan?

päivämäärä _____ ja kellonaika _____

2. Kuinka kauan oleskelit tai aiot oleskella Haltiassa tänään?

noin _____ tuntia ja _____ minuuttia

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

- Nuuksion kansallispuisto, Haukkalammen alue
- Nuuksion kansallispuisto, Kattilan alue
- Nuuksion kansallispuisto, yhdysreitti
- Lähiluontopolut (Maahisenkierros, Päivättärenpolku)
- Solvalla Areena ja Solvallan valaistut reitit, Swinghill
- Ulkoilualueet (esim. Oittaa, Pirttimäki, Salmi, Luukki)
- Ohjelmapalveluyritysten kohteet (Sea & Mountain Adventure, Green Window, Hawkhill Nature)
- Muualla, missä? _____

4. Millä kulkuneuvolla saavuit Haltiaan?

- Henkilöauto tai moottoripyörä
- Linja-auto (paikallisbussi nro 85)
- Suora bussiyhteys Helsingin keskustasta (Åbergin linja)
- Tilausbussi (ryhmämatka)
- Polkupyörä
- Jalan, hiihtäen, luistellen tai veneellä
- Taksi
- muu, mikä? _____

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 Haltiassa? (valitse parhaiten kuvaava vaihtoehto)

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

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

Pääkaupunkiseudulla:

Muualla Suomessa:

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

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

	erittäin hyvin	5	4	3	2	1	erittäin huonosti
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 täyttyminen		<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 Haltiassa? 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

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

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	huono	en ole käyttänyt
Tiedonsaanti luonnosta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonsaanti retkeilystä ja ulkoilusta		<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
Henkilökohtainen asiakasneuvonta		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ryhmäopastus näyttelyihin ja/tai Haltiaan rakennuksena		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonnontuntemuksen edistäminen		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsille suunnatut palvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erytisryhmille 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"/>	<input type="radio"/>
WC		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kokouspalvelut		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjelmapalveluyrityksen palvelu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Suomen luonto – pääsymaksullinen päänäyttely		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Erikoinnäyttely – pääsymaksullinen vaihtuva näyttely		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pääkaupunginseudun viherkehä – maksuton näyttely		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonsaanti ohjelmapalveluyrittäjien tarjoamista palveluista		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonsaanti Nuukion kansallispuiston palveluista (reitistöt, taukopaikat ym.)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä? _____		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Ostitko tai ostaisitko seuraavia tuotteita Haltian myymälästä 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 ulkoilukartat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retkeily- ja luontoharrastusaiheiset kirjat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luonto- ja retkeilyaiheiset DVD:t yms.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luontoaiheiset lelut, pelit ym.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pienet retkeilytarvikkeet (puukko, kompassi, juomapullo, istuinalusta) ym.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luontoon liittyvät taide- ja koriste-esineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Korut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elintarviketuliaiset (esim. kuivatut suomalaiset marjat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansallispuistojen ja retkeilyalueiden tunnuksilla varustetut tuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ulkoiluvaatteet ja -jalkineet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Retkiapteeppi (esim. laastari, hammasharja, nenäliina)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käsityöläistuotteet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pienet retkievääät (esim. myslipatukat, pähkinät)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu, mikä/mitkä _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11a. Mitä mieltä olet ravintolapalveluista ja ravintolan tuotteista tällä käynnilläsi Ravintola Haltiassa? Arvioi jokainen kohta.

Mikäli et ole käyttänyt jotain palvelua tai tuotetta tällä käynnilläsi, jätä arviointikohta tyhjäksi ja rasti vaihtoehto "en ole käyttänyt".

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

	erittäin hyvä	5	4	3	2	1	erittäin huono	en ole käyttänyt
Kahvilatuotteiden valikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Iltamenu (a la carte) -listan valikoima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pitopöytä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelu ravintolassa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintola Haltian hinta-laatusuhde	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ravintolan viihtyisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11b Kuinka todennäköisesti suosittelisit Ravintola Haltiaa sukulaisellesi, ystävällesi tai kollegallesi

asteikolla 0 – 10? (10 = ehdottomasti suosittelisin, ..., 0 = en suosittelisi)

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

Miksi / Miksi et?

12a. Kävitkö tai aiotko käydä Nuksion kansallispuistossa tai muissa lähistön luontokohteissa?

1 kyllä 2 ei → siirry kysymykseen 13 Jos vastasit kyllä, niin mitä teit tai aiot tehdä?

(merkitse tarvittaessa useampi vaihtoehto)

- | | | |
|--|--|---|
| 1 <input type="checkbox"/> kävely | 11 <input type="checkbox"/> sienestys | 24 <input type="checkbox"/> laskettelu |
| 2 <input type="checkbox"/> sauvakävely | 12 <input type="checkbox"/> kasviharrastus | 27 <input type="checkbox"/> lumikenkäkävely |
| 3 <input type="checkbox"/> lenkkeily | 13 <input type="checkbox"/> opetukseen liittyvä käynti | 30 <input type="checkbox"/> retkiluistelu |
| 4 <input type="checkbox"/> retkeily | 15 <input type="checkbox"/> luontokuvaus | 57 <input type="checkbox"/> kiipeily tai laskeutuminen |
| 5 <input type="checkbox"/> luonnon tarkkailu | 16 <input type="checkbox"/> partioretki | 64 <input type="checkbox"/> melonta |
| 6 <input type="checkbox"/> eväsretki | 17 <input type="checkbox"/> leirikoulu | 83 <input type="checkbox"/> luontopolkuun tutustuminen |
| 7 <input type="checkbox"/> pyöräily | 18 <input type="checkbox"/> koiran kanssa ulkoilu | 88 <input type="checkbox"/> kulttuuriperintöön tutustuminen |
| 8 <input type="checkbox"/> kalastus | 19 <input type="checkbox"/> suunnistus | 121 <input type="checkbox"/> geokätköily |
| 9 <input type="checkbox"/> lintuharrastus | 20 <input type="checkbox"/> telttailu tai muu leirytyminen | 134 <input type="checkbox"/> esteetön ulkoilu |
| 10 <input type="checkbox"/> marjastus | 21 <input type="checkbox"/> murtomaahiihto | 999 <input type="checkbox"/> muu, mikä? _____ |

12b. Mikä valitsemasi vaihtoehto oli tai on mielestäsi kaikkein tärkein tällä käynnilläsi?

Merkitse tärkeimmän vaihtoehdon numero → [_____]

13. Kuinka usein olet käynyt Haltiassa ennen tätä käyntiä?

Tämä on ensimmäinen kerta
viimeisen 12 kuukauden aikana _____ kertaa

14. Onko Haltia tällä matkalla...

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

15. Mistä sait tietoa Haltiasta? (voit merkitä useamman vaihtoehdon)

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

16a Mitä Haltiassa vierailusta jäi päällimmäisenä mieleesi?

16b Mitä Haltian näyttelyistä jäi päällimmäisenä mieleesi?

17. Pysyvän asuinpaikkasi postinumero ja asuin-kuntasi?

[_____] _____

18. Sukupuoli ? mies nainen

19. Syntymävuosi? [_____]

20. Ammatillinen koulutus? (merkitse korkein taso)

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

21a. Mikä vuoroväli tiheys joukkoliikennebussilla 85 (Espoon keskus-Nuukio) tulisi olla, jotta se olisi houkutteleva vaihtoehto Haltiaan saapumiseksi?

- 20 minuuttia
- 30 minuuttia
- 40 minuuttia
- 60 minuuttia
- Riippumatta vuorovälin tiheydestä en käyttäisi tätä bussilinjaa.

21b. Meillä ei aina ole Helsingin keskustasta tulevaa suoraa bussiyhteyttä. Käyttäisitkö sitä, jos sellainen olisi saatavilla?

- Kyllä En

22. Kuinka todennäköisesti suosittelisit Suomen luontokeskus Haltiaa sukulaisellesi, ystävällesi tai kollegallesi asteikolla 0 – 10? (10 = ehdottomasti suosittelisin, ..., 0 = en suosittelisi)

10 9 8 7 6 5 4 3 2 1 0

Miksi/ Miksi et?

KIITOKSIA VASTAUKSISTASI!

Mikäli haluat esittää muita ajatuksiasi, niin kirjoita niitä tähän.

Luontokeskus Haltian asiakastutkimuksen 2015 otantakehikko

Otantakehikko

Paikka	Kohderyhmä	Arvioitu käyntimäärä	Havain- toja (tavoite)	Keruu- päiviä
Suomen luontokeskus Haltia	7-päiväinen aukiolo (huhti-lokakuu, 7 kk = 30 vkoa * 7 = 210 päivää) Kaikki kävijät	66 000	990	60
Suomen luontokeskus Haltia	Talvikauden kävijät (marras-maaliskuu, 5 kk = 23 vkoa * 6 = 138) Kaikki kävijät	44 000	510	40
Yhteensä		110 000	1 500	100

Aineiston suunniteltu ja toteutunut keruuajataulu

Vihreä: kesäkausi, valkoinen: talvikausi

2015 helmikuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 6 kpl						
päivä	15.2.	16.2.	22.2.	25.2.	26.2.	27.2.	Yhteensä
kello	9:30-13:15	9:30-13:15	9:30-13:15	13:15-17:00	13:15-17:00	9:30-13:15	
tavoite	15	15	15	15	15	15	90
kpl	13	5	0	11	5	2	36

2015 maaliskuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 8 kpl								
päivä	8.3.	10.3.	11.3.	13.3.	22.3.	24.3.	25.3.	26.3.	Yhteensä
kello	9:30-13:15	9:30-13:15	9:30-13:15	13:15-17:00	13:15-17:00	9:30-13:15	9:30-13:15	13:15-17:00	
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	120
kpl	21	0	4	9	16	4	7	0	61

2015 huhtikuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 9 kpl									
päivä	12.4.	13.4.	14.4.	15.4.	16.4.	19.4.	20.4.	22.4.	29.4.	Yhteensä
kello	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	15	135
kpl	3	0	3	2	17	11	5	5	4	50

2015 toukokuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 17 kpl										
päivä	2.5.	3.5.	4.5.	5.5.	6.5.	8.5.	9.5.	12.5.	13.5.	14.5.	15.5.
kello	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15
kpl	10	7	11	7	1	2	5	7	8	8	9

2015 toukokuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 17 kpl							
päivä	20.5.	21.5.	22.5.	25.5.	26.5.	28.5.	yht.	
kello	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	14:15-19:00		
tavoite	15	15	15	15	15	15	255	
kpl	3	3	0	0	5	5	91	

2015 kesäkuu	keruupäiviä suunniteltu 11 kpl keruupäiviä toteutunut 10 kpl												
päivä	4.6.	5.6.	10.6.	16.6.	17.6.	21.6.	23.6.	24.6.	26.6.	27.6.	30.6.	Yhteensä	
kello	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00		
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	165	
kpl	0	8	4	1	3	5	7	0	2	-	3	33	

2015 heinäkuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 9 kpl										
päivä	12.7.	13.7.	16.7.	18.7.	20.7.	23.7.	24.7.	26.7.	30.7.	Yhteensä	
kello	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	14:15-19:00	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	14:15-19:00	9:30-14:15		
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	15	135	
kpl	13	4	6	1	5	9	10	2	3	53	

2015 elokuu	keruupäiviä suunniteltu ja toteutunut 10 kpl											
päivä	2.8.	11.8.	15.8.	16.8.	18.8.	27.8.	28.8.	29.8.	30.8.	31.8.	Yhteensä	
kello	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	14:15-19:00	14:15-19:00		
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	
kpl	9	0	0	0	1	0	3	0	0	0	13	

2015 syyskuu	keruupäiviä suunniteltu 10 kpl keruupäiviä toteutunut 8 kpl											
päivä	4.9.	5.9.	10.9.	17.9.	20.9.	22.9.	23.9.	25.9.	27.9.	28.9.	Yhteensä	
kello	14:15-19:00	14:15-19:00	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	9:30-14:15	14:15-19:00	14:15-19:00	14:15-19:00	9:30-14:15		
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	150	
kpl	1	1	0	0	2	1	3	3	-	-	11	

2015 lokakuu	keruupäiviä suunniteltu 8 kpl keruupäiviä toteutunut 6 kpl								
päivä	2.10.	9.10.	11.10.	12.10.	13.10.	14.10.	25.10.	28.10.	Yhteensä
kello	13:15-17:00	9:30-13:15	9:30-13:15	9:30-13:15	13:15-17:00	13:15-17:00	13:15-17:00	9:30-13:15	
tavoite	15	15	15	15	15	15	15	15	120
kpl	0	2	5	-	0	-	6	1	14

2015 marraskuu	keruupäiviä suunniteltu 4 kpl keruupäiviä toteutunut 2 kpl				
päivä	1.11.	2.11.	28.11.	30.11.	Yhteensä
kello	13:15-17:00	9:30-13:15	9:30-13:15	13:15-17:00	
tavoite	15	15	15	15	60
kpl	14	-	5	-	19

2015 joulukuu	keruupäiviä suunniteltu 2 kpl keruupäiviä toteutunut 0 kpl		
päivä	16.12.	18.12.	Yhteensä
kello	13:15-17:00	9:30-13:15	
tavoite	15	15	30
kpl	-	-	0

2016 tammikuu	keruupäiviä suunniteltu 6 kpl keruupäiviä toteutunut 0 kpl						
päivä	14.1.	15.1.	16.1.	17.1.	18.1.	20.1.	Yhteensä
kello	9:30-13:15	13:15-17:00	13:15-17:00	9:30-13:15	9:30-13:15	13:15-17:00	
tavoite	15	15	15	15	15	15	90
kpl	-	-	-	-	-	-	0

Vastaajien ilmoittamat matkan muut kohteet

Matkan muut kohteet, kun Suomen luontokeskus Haltia oli yksi matkan suunnitelluista kohteista	Kpl
Brunssi Min Krogissa	1
Hanko	1
Haukkalampi	2
Haukkalampi-Kattila	1
Helsinki	5
Heureka	1
Hieronta	1
Hiihtoladut	1
Juhlat toisaalla	1
Korkee	2
Kotilajärvi	1
Leiri	1
Linnanmäki	1
Luonto tai metsä	3
Luontopolut (Maahisen kierros, Haukankierros), lähipolut, luontokävely	9
Midsummer bonfire	1
Nummela	1
Nummi pesula	1
Nuuksion kansallispuisto	9
Oittaa	1
Pirttimäki	1
Solvalla (retkeily tai seminaari)	4
Taidenäyttely/Karkkila	1
Tarvaspää	1
Ulkoilu	1
Ulkomaanmatka, sukulaisvierailu, Päjänteen kansallispuisto	1
Valkialampi	1
VE, polttolaitos	1
Vermo, Mankkaa	2
Yhteensä	57

LIITE 4. 2(2)

Matkan pääkohteet, kun Suomen luontokeskus Haltia oli ennalta suunnitteleman kohde matkan varrella	Kpl
Helsinki	2
Kattilakoski	1
Kattilan seudun reitit	1
Lohja	1
Lomailu	1
Luontopolku	1
Mökki N:ssä	1
Nuuksion kansallispuisto	1
Pääkaupunkiseutu	1
Suunnistuskilpailut, Kirkkonummi	1
Swinghill	1
Tikankolo	1
Yhteensä	13

Vapaamuotoiset palautteet

Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
ei määritelty	kehu	Plussa siitä että Haltia on mukana museokortti-kohteissa
ei määritelty	ei määritelty	Kokemusperäisiä elämyksiä lisää
ei määritelty	ei määritelty	Meillä oli mukana kaksi 13–14v vaihto-oppilasta Hollannista. Vierailun ajaksi osui harmaa ja sateinen sää. Halusimme vakuuttaa tytöille, että Suomessa on kauniita maisemia ja kaunista luontoa. Siihen tarpeeseen Haltia vastasi aivan täydellisesti! Kiitos!
ei määritelty	ei määritelty	Edulliset majoituspalvelut voisi olla hyvä idea
ei määritelty	ei määritelty	Jätteiden lajittelu olisi tärkeää. Biojäte, lasit, metalli ja muu jäte erikseen! Mielessäni tämä olisi tärkeää esimerkin vuoksi, luonnon säilyminen roskattomana on tärkeää.
ei määritelty	ei määritelty	Kohtaan 21B, käyttäisin jos olisi matalalattia bussi
ei määritelty	ei määritelty	Lisää kuvia
ei määritelty	ei määritelty	Enemmän kahvileipä- ja kakkuvalikoimaa
ei määritelty	ei määritelty	Wessoihin linnunlaulua sopisi hyvin tunnelmaan. Tiipii pois hiekkakentältä ja naamiointi paremmin luontoon sopivaksi. Näköalatornin metallirappusista tippuu hiekkaa alempien kiipeävien niskaan. Miten ois niiden kattaminen?
Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Yhdyspolku Haltiasta Nuuksioon kansallispuistoon ehdottomasti niitettävä (eikä ainoastaan kansanvälisten vierailijoiden vuoksi) tai hoitamattomana se umpeutuu ensin inhottavaksi ja sitten kulkukelvottomaksi umpeutuessaan paikoin.
Lvk–Aspa-Luontoneuvonta	kehittämisehdotus	Enemmän selvityksiä eri reiteistä, esimerkiksi Haukkalammen ympäristössä (isot taulut kuvineen tms.)
Lvk–Aspa-Luontoneuvonta	kehittämisehdotus	Kiinnittäkää huomiota vastaanottoon
Lvk– Aspa -Luontopastus	kehu	Erittäin hyvä Juha-opas toimi mahtavasti menevälle luokalleni
Lvk– Aspa -Luontopastus	kehu	Kiitos Katja Määttä. Teit helposti mukavan virkistyspäivän järjestelyt yrityksellemme. Kiitos Haltian oppaille ja See and Mountain adventure:in mukaville oppaille.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Lattialla olevat luontokuvat erinomaisia. Ne pitäisi näyttää seinillä isompina. Automaattisesti ilmestyivät sormet nopeine kuvavalintoineen ärsyttävät. Pitäisi itse voida valita kuvat ja päättää mitä halua katsella ja kuinka pitkään. Trendi maailmalla luontokeskuksissa ja museoissa on osallistumisen lisääminen.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Näyttelyitä tulisi kehittää. Liikaa digiä.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Retki-näyttelykohde oli mielenkiintoinen, mutta olisi ollut hauskaa, mikäli kohteessa olisi vielä ollut toiminnallisuutta, esimerkiksi esineiden tunnistamista tuntoaistin varassa.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Pienille lapsille voisi olla enemmän juttuja, joita voisi itse kokeilla.
Lvk– Aspa -Näyttelyt	kehittämisehdotus	Nuolilla voisi ohjata kulkua opaskartan numeroinnin mukaan. Nyt ei aina ehtinyt verrata annettua tietoa kyseiseen paikkaan.

LIITE 5. 2(2)

Lvk- Aspa -Näyttelyt	valitus	Näyttelyt turhan yksinkertaisia vähänkin enemmän luontoa tuntevalle.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	valitus	Sotkan munan "kuoresta" on muutama vaneri pois. lapset mielellään kulkevat siitä läpi, tukipuissa on kuitenkin ikävät puutapit, joihin voi lapsi satuttaa itsensä
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Special exhibition - this is an extremely moving experience and it felt as if I got to know all the people in it. Thank you.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Great building, interesting exhibitions, involving and stimulating - people got curious to go outdoors. Good for about all parks in Finland.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Ylitti kaikki odotukset
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Kiitos, lapset 5 kpl 7-1 v. olivat tärinässä
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Ihana, siisti, tyylikäs ja rauhallinen paikka. Hienosti toteutettu. Aikuinen viihtyisi helposti tunteja.
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Loistava erikoisnäyttely
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Karhunluola oli erittäin kiva
Lvk- Aspa -Näyttelyt	kehu	Kiitos upeasta näyttelystä!
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	kehittämisehdotus	Minua kiinnostavat mausteyrtit, villiyrtit ja niiden kasvattaminen kotona (pihalla). Olisi kiva tietää, mitä ennen Suomessa kasvatettiin ja käytettiin luonnosta marjojen ja sienien lisäksi.
Lvk- Aspa -Muu opastusaineisto	tiedustelu	Jäi tunne, että keskus on vähän keskeneräinen. toivoisi enemmän katetta pääsymaksulle...
Yleinen kehittämisidea Metsähallitukselle	kehittämisehdotus	Lisää majoituspalveluja
Joukkoliikenteen kehittämiseen liittyvä idea	kehittämisehdotus	85 vuoroväli pitäisi olla niin tiheät, ettei se ole ruuhkainen. Tämä riippuu ajankohdasta ja säästä. Suurempia turistiryhmiä ohjeistaa varamaan oma bussinsa.
Muu	kehittämisehdotus	Kahvilaterassille automaattiliukuovi
Muu	kehittämisehdotus	Erillinen lappu kansallispuistotuotteista
Muu	kehittämisehdotus	Olisi kiva, jos ravintolan iltamenussa olisi enemmän vaihtoehtoja. Esim. voisi olla järvisiikaa kuten oli aikaisemmin...
Muu	kehittämisehdotus	Ravintola tuntui hälyiseltä. Radio oli liikaa. vaikka metsän äänimaailma sopisi, jos jotain ääntä pitää olla.
Muu	kehittämisehdotus	Myös aktiivisempaa ja ystävällisempää asiakaspalvelua kahvioon - kiitos!
Muu	kehu	Olen käyttänyt Nuuksion palveluita ainakin 20-30 vuotta. Tämä oli uusi kokemus. Lämmin kiitos.
Muu	kehu	Voisin tulla vaikka avustettuna rollaattorin kanssa pienelle retkelle sopivaan maastoon.
Muu	kehu	Mieli virkistyi tästä kokemasta. Aivan mahtava paikka.
Muu	kehu	Well done!
Muu	kehu	Mielenkiintoiset ja herkulliset ruoat pitopöydässä.

Uusimmat Metsähallituksen luonnonsuojelujulkaisut

Sarja A

- No 223 Auttila, M., Heikkilä, P., Koskela, J., Kunnasranta, M., Marttinen, I., Niemi, M., Tiilikainen, R. & Sipilä, T. 2016: Uudet menetelmät tehostavat saimaannorpan suojelua ja kannanseurainta muuttuvassa ilmastossa. 20 s.
- No 224 Snickars, M., Arnkil, A., Ekeboom, J., Kurvinen, L., Nieminen, A., Norkko, A., Riihimäki, A., Taponen, T., Valanko, S., Viitasalo, M. & Westerbom, M. 2016: Assessment of the status of the zoobenthos in the coastal waters of western Uusimaa, SW Finland – a tool for management. 53 s.
- No 225 Kurvinen, L., Arnkil, A., Ekeboom, J., Björkman, U., Sahla, M., Ivkovic, D., Riihimäki, A. & Haldin, M. 2017: Meri- ja rannikon luonnonsuojelualueiden tietotarpeet – MeriHOTT-hankkeen loppuraportti. 88 s.

Sarja B

- No 218 Metsähallitus 2016: Metsähallituksen julkisten hallintotehtävien tilinpäätös ja toimintakertomus 2015. 53 + 15 s.
- No 219 Torppa, K. 2016: Karhunkierroksen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013. 54 s.
- No 220 Torppa, K. 2016: Syötteen luontokeskuksen asiakastutkimus 2013–2014. 62 s.
- No 221 Veteläinen, T. 2016: Syötteen kansallispuiston kävijätutkimus 2015. 74 s.
- No 222 Keränen, I. & Mikkola, M. 2016: Etelä-Konneveden kansallispuiston kävijätutkimus 2015–2016. 65 s.
- No 223 Heinonen, M. 2016: Saaristomeren kansallispuiston kävijätutkimus 2014. 60 s.
- No 224 Lampinen, J. 2016: Patvinsuon kansallispuiston kävijätutkimus 2013. 53 s.
- No 225 Ala-Fossi, K. & Mikkola, M. 2017: Pyhä-Häkin kansallispuiston kävijätutkimus 2016. 43 s.
- No 226 Nylander, M. 2017: Repoveden kansallispuiston kävijätutkimus 2013–2014. 69 s.
- No 227 Nylander, M. & Paasonen, S. 2017: Repoveden kansallispuiston yritystutkimus 2013. 34 s.
- No 228 Muhonen, J. 2017: Suomen luontokeskus Haltian asiakastutkimus 2015. 42 s.
- No 229 Lehtonen, L. 2017: Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus 2015–2016. 74 s.

Sarja C

- No 151 Metsähallitus 2017: Mustarinnantunturin ja Kiekkikairan hoito- ja käyttösuunnitelma 2014–2029. 86 s.
- No 152 Metsähallitus 2017: Haapakeitaan alueen hoito- ja käyttösuunnitelma. 94 s.
- No 153 Kyöstilä, M., Sulkava, P., Ylläsjärvi, I. & Ylläsjärvi, J. 2017: Pallas–Yllästunturin kansallispuiston reitistösuunnitelma. 73 s.

ISSN-L 1235-8983
ISSN 1799-5388 (verkkójulkaisu)
ISBN 978-952-295-193-9 (pdf)

julkaisut.metsa.fi