



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Opastuksen kehittäminen Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla

Juurinen, Nina; Tastula, Miraz

2013 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Opastuksen kehittäminen Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla

Juurinen, Nina; Tastula, Miraz
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2013

Juurinen, Nina; Tastula, Miraz

Opastuksen kehittäminen Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla

Vuosi 2013 Sivumäärä 83

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää vuonna 2010 tehdyn opinnäytetyön tuloksien pohjalta tehtyjen opastukseen liittyvien parannuksien onnistumista ja toimivuutta Nuuksion alueella. Tavoitteena oli teoriaan pohjautuvan informatiivisen kyselylomakkeen avulla kartoittaa Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla liikkuvilta retkeilijöiltä onko opastus onnistunut ja mitä kehitettävää alueen opastuksessa edelleen on. Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Metsähallitus. Työn tulokset liitettiin osaksi vuonna 2009 alkaneen Löydä Nuukio -hankkeen loppuarviointia. Löydä Nuukio -hankkeen tavoite on kehittää Solvallaan rakennettavan Suomen luontokeskus Haltian sekä Nuuksion kansallispuiston retkeilypalveluiden saavutettavuutta. Tulokset raportoitiin Metsähallitukselle joulukuussa 2012.

Tutkimuskysymyksenä oli miten Nuuksion kansallispuistossa ja Helsingin kaupungin ulkoilualueiden sekä tulevan Suomen luontokeskus Haltian lähialueen Solvallaan retkeilijöitä ja ulkoilijoita ohjaavat opasteet toimivat käyttäjän näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettäviin opasteisiin luetaan viitat reiteillä maastossa, muut reittimerkinnot maastossa, info- sekä opastuskatokset tauluineen ja karttoineen, parkkipaikkojen, nuotiopaikkojen sekä muiden retkeilyrakenteiden merkinnot maastossa. Kyselytutkimus tehtiin Nuuksion järviylängöllä Etelä-Suomessa Uudellamaalla Espoon, Vihdin ja Kirkkonummen alueilla.

Teoreettinen viitekehys muodostui kahdesta laajemmasta kokonaisuudesta, opastamisesta sekä palvelun kehittämisestä. Opastamisessa perehdyttiin opasteisiin sekä liikuntarajoitteisten opastamiseen Nuuksion alueella ja palvelun kehittämisosiossa on määriteltynä palvelu, palvelukokemukset ja asiakasymmärrys. Opinnäytetyön aiheen rajauksessa käytettiin 8x8-ideointimenetelmää, jonka avulla kartoitettiin, mitä teoriaa ja työskentelymenetelmiä opinnäytetyössä tultiin käyttämään. Kenttätutkimuksen menetelmäksi valittiin informatiivinen kyselylomake, joka pohjautui opinnäytetyön teoriaperustaan. Kyselyä tukemaan käytettiin lisäksi havainnointia. Kyselylomakkeiden vastaukset analysoitiin SPSS -tilastointiohjelman avulla.

Kyselyn otantakausi oli lokakuu ja marraskuun ensimmäinen viikonloppu 2012. Otanta oli 102 ja suurin osa vastauksista saatiin Haukkalammen ja Pirttimäen alueilta. Nuuksion alueilla olevien opasteiden määrään oltiin kokonaisuudessaan tyytyväisiä ja alueille oli helppo löytää. Sen sijaan karttojen ja opastetaulujen informatiivisuus liittyen liikuntarajoitteisten reittien sekä Nuuksion luonnon monimuotoisuuden opastukseen oli puutteellista. Kolmasosa vastaajista ei ollut tietoisia Suomen luontokeskus Haltiasta ja Haltiaan vievien reittien opastuksen selkeys jakoi mielipiteitä positiiviseen ja negatiiviseen.

Tuloksien perusteella voidaan todeta, että edellisen tutkimuksen perusteella tehdyt parannukset opastuksessa Nuuksion kansallispuistoalueella sekä Helsingin kaupungin ulkoilualueilla olivat pääosin onnistuneet. Englanninkielisiä opasteita tulisi lisätä niille alueille, joilta ne puuttuvat. Myös Suomen luontokeskus Haltiasta tulisi tiedottaa paremmin. Opasteissa tulisi näkyä selkeästi minne reitit johtavat ja opastetaulujen ja karttojen osalta huomiota tulisi kiinnittää alueiden omistajan/ hallinijan tiedottamisessa.

Asiasanat Metsähallitus, Nuukio, opaste, kyselytutkimus, kansallispuisto, ulkoilualue.

Juurinen, Nina; Tastula, Miraz

Survey of the Success of Signposts in Nuuksio National Park and Surrounding Outdoor Recreation Areas

Year	2013	Pages	83
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to solve the success of guiding improvements in Nuuksio area based on the results of the thesis from year 2010. The objective was to use an informative questionnaire based on theory and ask the hikers in Nuuksio National Park and outdoor recreation area whether the signposting was successful and what yet needs to be developed. The commissioner of the thesis was Metsähallitus. The results of the survey are part of the final evaluation of the Find Nuuksio project founded in 2009. The purpose of the Find Nuuksio project is to develop the hiking service accessibility of the Finnish Nature Visitor Centre Haltia and Nuuksio National Park. The results were reported to Metsähallitus in January 2012.

The research question was how instructional signposts work for hikers and trekkers from the users' point of view in Nuuksio National Park, in Helsinki outdoor recreation areas and in the Finnish Nature Visitor Centre Haltia's vicinity in Solvalla. In this research legible signposts are signs on routes, other route marks on the ground, info canopies and guiding canopies with boards and maps, parking lots, campfire areas and other camping structures on the ground. The survey was carried out in Southern Finland in Nuuksio's lake highland in the Greater Helsinki Metropolitan Area within the municipalities of Espoo, Vihti and Kirkkonummi.

The theoretical framework was composed of two larger entires: guiding and service development. The signposts and guiding immobilized people in Nuuksio were scrutinized. Service, service experience and customer comprehension were defined in the section on service development. The 8x8 ideation method was chosen for confining the thesis, which was used for mapping theory and work methods for the study. Informative questionnaire was chosen as the fieldwork method and it was based on theory. Observation was used for supporting the survey. The results of the questionnaire were analyzed by SPSS predictive analytics software.

The questionnaires were filled in October and the first weekend of November 2012 and the sampling was 102 people. Most of the answers were received from Haukkalampi and Pirttimäki. People were satisfied with the quantity of signposts in Nuuksio and they thought it was easy to find the areas. Instead information on the maps and guiding boards based on the routes for immobilized people and the information of the diversity of nature were insufficient. One third of respondents were not aware of the Finnish Nature Visitor Centre Haltia. The clarity of routes guiding to Haltia received both positive and negative feedback.

According to the results, it is possible to conclude that the guidance in the Nuuksio National Park area and the outdoor areas of Helsinki based on the previous research is conducted successfully. The constructive feedback received revealed that there are yet some issues to be improved. For example signposts in English should be added to the areas where the guidance in English is deficient. There should also be more information about the Finnish Nature Visitor Centre Haltia. There should also be clear information on the signposts about where the routes lead to and there should also be more information about the owner/ administrator.

Key words Metsähallitus, survey, signpost, questionnaire, National Park, outdoor area.

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Tutkimuksen perustiedot	9
2.1	Toimeksiantajana Metsähallitus	13
2.2	Löydä Nuuksio -hanke	14
2.3	Nuuksion kansallispuisto	15
2.4	Nuuksion kävijä	15
3	Retkeilijän opastaminen Nuuksiossa	16
3.1	Opaste	17
3.2	Liikuntarajoitteisten opastaminen	18
4	Palvelun kehittäminen	18
4.1	Palvelu	19
4.2	Palvelukokemukset	21
4.3	Asiakasymmärrys	21
5	Tutkimus- ja kehittämismenetelmät	22
5.1	8 x 8 -ideointimenetelmä	22
5.2	Kyselylomake	25
5.3	Havainnointi	27
5.4	Aineiston käsittely	28
6	Tutkimuksen toteutus	30
7	Kyselytutkimuksen tulokset	31
7.1	Vastaajien perustiedot	32
7.2	Käynti Nuuksiossa	34
7.3	Alueen löytyminen	36
7.4	Kartan käyttö	37
7.5	Opastustaulujen ja karttojen informatiivisuus	38
7.6	Opasteiden informatiivisuus maastossa	44
7.7	Tyytyväisyys	47
7.8	Luontokeskus Haltian löydettävyys	50
7.9	Puutteellinen viitoitus ja opastus	52
7.10	Merkkien selitykset	53
7.11	Vapaamuotoinen palaute	54
8	Yhteys aiempaan tutkimukseen	54
9	Kehitysehdotukset	55
10	Johtopäätökset	57
	Lähteet	60
	Kuvat	64
	Taulukot	65
	Kuviot	67

Liitteet.....	68
---------------	----

1 Johdanto

Retkeily on koko ajan nouseva trendi. Harrastuksena retkeilyn suosio on Suomessa kasvussa ja nykyään suomalaisista jo joka neljäs harrastaa useamman kilometrin pituisia patikointiretkiä, ja yön yli kestäviä vaelluksia harrastaa yksi kymmenestä. Syitä retkeilylle on monia ja usein retkeilyä pidetäänkin hyvänä vastapainona esimerkiksi sisällä työskentelylle. Retkeilyllä ja luonnosta nauttimisella uskotaan olevan virkistävä ja positiivinen vaikutus, niin fyysiseen kuin henkiseenkin hyvinvointiin. (Retkeilyn ABC 2013.)

Tämä opinnäytetyö on kahden Laurea-ammattikorkeakoulu -opiskelijan toteuttama seurantatutkimus opasteiden onnistumisesta sekä niiden jatkokehityksestä Nuuksion kansallispuistossa, Helsingin kaupungin ulkoilualueilla sekä Solvallon alueella Nuuksiossa. Opinnäytetyö on jatkotutkimus vuonna 2010 tehdylle opinnäytetyölle, Selvitys opastetarpeesta Nuuksiossa, jonka toteutti myös Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijat. Molempien opinnäytetöiden toimeksiantajana oli Metsähallitus, jolle tutkimuksen tulokset raportoitiin. Metsähallitus hyödynsi tuloksia vuonna 2009 käynnistyneen Löydä Nuuksio -hankkeen loppuraportissa joulukuussa 2012. Löydä Nuuksio -hankkeen tavoite on kehittää Solvallaan rakennettavan Suomen luontokeskus Haltian sekä Nuuksion kansallispuiston retkeilypalveluiden saavutettavuutta. Tämän opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus oli tutkia edellisen opinnäytetyön tuloksien pohjalta tehtyjen parannuksien onnistumista ja toimivuutta Nuuksion kävijöiden näkökulmasta sekä parantaa opastusta.

Tässä tutkimuksellisessa opinnäytetyössä kartoitettiin Nuuksion alueen luontoliikkujien tyytyväisyyttä opasteisiin kuudessa eri sijainnissa, joihin edellisen tutkimuksen perusteella tehdyt parannukset oli tehty. Tutkimus tehtiin kyselylomakkeen avulla, jonka tekoa varten hankittiin teoriaa opasteesta, opastamisesta, palvelusta ja palvelun kehittamisestä. Saatua aineistoa analysoitiin SPSS -tilastointiohjelmalla, jolla laskettiin myös saatujen tuloksien luotettavuus. Seuraavissa kappaleissa esitetään perustiedot toimeksiantajasta eli Metsähallituksesta, Löydä Nuuksio -hankkeesta, tutkimuksen toimintaympäristöstä, työn keskeiset käsitteet ja teoreettiset taustat, tutkimusmenetelmät, tutkimuksen toteutuksen, tutkimusongelman, yhteyden aiempaan tutkimukseen sekä johtopäätökset.

Teoriaosuus koostuu kahdesta laajemmasta kokonaisuudesta, opastamisesta sekä palvelun kehittamisestä. Opastamisessa perehdytään opasteisiin sekä liikuntaesteisten opastamiseen Nuuksion alueella ja palvelun kehittämisosiossa on määriteltynä palvelu, palvelukokemukset ja asiakasymmärrys. Menetelmäosiossa käydään läpi tutkimuksen tekoa varten valitut tutkimusmenetelmät, aineiston hankinta sekä aineiston analysointimenetelmät.

Opinnäytetyön tuloksissa on saadut vastaukset taulukoituina ja analysoituina. Tässä osiossa käydään läpi tutkimuksen kenttätyöstä saadut tulokset. Jokaisesta kyselylomakkeen

kysymyksestä on tehty frekvenssitaulukot ja tuloksia on tarkasteltu tarkemmin ristiintaulukoinnin avulla. Tulosten pohjalta tehtyä yhteenvetoa ja johtopäätöksiä verrattiin aiempaan tutkimukseen sekä niiden perusteella tehtiin parannusehdotuksia.

2 Tutkimuksen perustiedot

Tämä tutkimus oli osa vuonna 2009 alkanutta Löydä Nuuksio -hanketta. Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat Nina Juurinen ja Miraz Tastula tekivät Metsähallitukselle Fyysisten opasteiden onnistumisselvitys -tutkimuksen, joka on jatkotutkimus Kristiina Mäkelän ja Heidi Koskelan vuonna 2010 tehdyille opinnäytetyölle, Opastetarpeen selvitys Nuuksiossa. Fyysisten opasteiden onnistumisselvitys -tutkimusta jatkettiin opinnäytetyöksi, Opastuksen kehittäminen Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla. Löydä Nuuksio -hankkeen tavoite on kehittää Solvallaan rakennettavan Suomen luontokeskus Haltian sekä Nuuksion kansallispuiston retkeilypalveluiden saavutettavuutta. Hanke päättyi joulukuussa 2012.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä selvitys Löydä Nuuksio -hankkeessa toteutettujen kansallispuistossa ja muualla Nuuksiossa olevien fyysisten opasteiden onnistumisesta ja toimivuudesta käyttäjien näkökulmasta. Työn tavoitteena oli teoriaan pohjautuvan informatiivisen kyselylomakkeen avulla kartoittaa Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla liikkuvilta retkeilijöiltä onko opastus onnistunut ja mitä kehitettävää alueen opastuksessa edelleen on. Tutkimuksen kenttätyö tehtiin seurantatutkimuksena informoidun kyselylomakkeen avulla haastattelumuodossa kuudessa eri sijainnissa Nuuksion kansallispuistossa, Helsingin ulkoilualueilla ja Solvalla. Kysely tehtiin alueiden ulkoilijoille ja retkeilijöille ja otannaksi saatiin 102 henkilöä.

Tutkimuksen tekijöiden oli ennen aineiston keruuta mietittävä tutkimusongelmaa. Ongelmanasettelussa tärkeintä on miettiä, kuinka tarkasti tutkittavan ongelman voi nimetä ja miten tuo ongelma tullaan jäsentämään. Tärkeää on muotoilla ongelma selvästi ja ymmärrettävästi. Ongelmaa asettaessa tulee miettiä mitkä menetelmät tuo parhaat vastaukset tutkittavaan ongelmaan ja millaista aineistoa tulee kerätä. Ongelman kannalta tärkeää on myös tutkia, mitä teoriaa kuuluu tutkimukseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 124.)

Tällä tutkimuksella haluttiin selvittää miten Nuuksion kansallispuistossa ja Helsingin kaupungin ulkoilualueiden sekä tulevan Suomen luontokeskus Haltian lähialueen Solvallaan retkeilijöitä ja ulkoilijoita ohjaavat opasteet toimivat käyttäjän näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettäviin opasteisiin luetaan viitat reiteillä maastossa, muut reittimerkinnät maastossa, info- sekä opastuskatokset tauluineen ja karttoineen, parkkipaikkojen, nuotiopaikkojen sekä muiden retkeilyrakenteiden merkinnät maastossa. Tutkimuksen tulokset raportoitiin toimeksiantajalle opinnäytetyöstä erillisenä raporttina ja raportin palautuksen jälkeen opinnäytetyössä analysoitiin, kuinka opasteita voidaan edelleen jatkekehittää. Opinnäytetyön kirjoitusvaihe aloitettiin perehtymällä keskeisiin käsitteisiin ja niiden kautta työn teoriapohjaan. Tutkittavia aiheita olivat opasteet ja se miten ihmisiä opastetaan, Nuuksion

kansallispuisto, kyselytutkimus, havainnointi, SPSS -ohjelma, palvelukokemukset, asiakaskokemukset, käyttäjälähtöisyys sekä Löydä Nuuksio -hankkeen edelliset tutkimukset. Opinnäytetyön kirjoitusvaihe aloitettiin perehtymällä keskeisiin käsitteisiin ja niiden kautta työn teoriapohjaan. Tutkittavia aiheita olivat opasteet ja se miten ihmisiä opastetaan, Nuuksion kansallispuisto, kyselytutkimus, havainnointi, SPSS -ohjelma, palvelukokemukset, asiakaskokemukset, käyttäjälähtöisyys sekä Löydä Nuuksio -hankkeen edelliset tutkimukset.

Kyselytutkimus tehtiin syksyllä 2012 loka- marraskuun aikana Haukkalammella, Pirttimäen ulkoilualueella, Kattilassa, Solvalla, Valklammella ja Salmen ulkoilualueella (kuva 1). Näistä Haukkalampi, Kattila ja Valklampi sijaitsevat kansallispuistossa. Alueet sijaitsevat Etelä-Suomessa Uudellamaalla Espoon, Vihdin ja Kirkkonummen alueilla. Paikoille pääsee omalla autolla, mutta suurimpaan osaan alueista on myös mahdollista päästä linja-autolla.



Kuva 1: Nuuksion kartta.

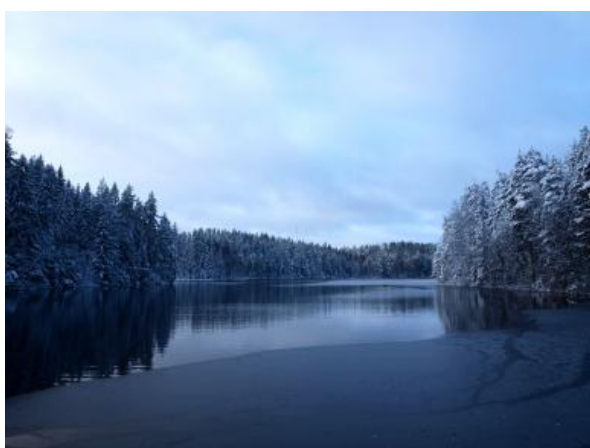
Haukkalampi on tunnetuin Nuuksion alueista (kuva 2). Se sijaitsee Espoossa kansallispuiston itäosassa. Haukkalammen reittien pituudet vaihtelevat kahdesta kilometristä aina kahdeksaan kilometriin. Alueelta löytyy opastupa Haukanpesä, mikä on avoinna kesäaikaan joka päivä ja lokakuussa viikonloppuisin. Opastuvasta saa ulkoilukarttoja ja Nuuksio aiheista tavaraa. Lisäksi opastuvassa toimii samalla kahvila. Kesäisin opastuvassa työskentelee lisäksi opas, jonka voi varata kertomaan alueesta. Haukkalammella on opastuvan lisäksi luontotupa, missä ei ole henkilökuntaa. Luontotuvassa retkeilijät voivat itse tutustua alueen sisältöön. (Opastupa Haukanpesän palvelut 2013.) Haukkalammen retkeilijöitä varten alueelta löytyy vessat sekä neljä telttailualueita. Lisäksi reittien varrella on keittokatoksia, missä voi esimerkiksi ryhmän kesken rentoutua ja paistaa makkaraa. Alueella on otettu huomioon myös

liikuntaesteiset ihmiset ja heillä on mahdollisuus päästä keittokatokselle pyörätuolilla. Haukkalammelle pääsee Espoon keskuksesta linja-autolla. (Haukkalampi 2013.)



Kuva 2: Haukkalammen maisema.

Kattila sijaitsee Vihdissä Nuuksion kansallispuiston pohjoisosassa (kuva 3). Myös Kattilaan kulkee linja-autot. (Nuuksion kulkuyhteydet ja kartat 2013.) Kattilasta löytyy retkeilijöille tulentekopaikka ja keittokatos. Lisäksi on mahdollista vuokrata kota, minne myös liikuntarajoitteiset henkilöt pääsevät pyörätuolilla. Kattilasta niin kuin Haukkalammelta löytyy myös vessat. Kattilan alueelta on myös mahdollista vuokrata kokous- ja saunatilat käyttöön. (Nuuksion palvelut 2013.)



Kuva 3: Kattila talvella.

Valklampi on Nuuksion alueista hiljaisin ja se sijaitsee Espoossa Mustalammen läheisyydessä. Alueella voi patikoida, mutta muihin Nuuksion alueisiin verrattaessa, Valklampi ei kuulu

retkeilijöiden suosituimpiin kohteisiin. Varsinkin loppuvuodesta Valklammella ei käy paljoa ihmisiä arkisin. Alueella on vuokrattavana luontomatkailutoimintaa varten noin 170 neliöinen rakennus. Valklammen rannasta löytyy hirsisauna. (Vuokrattavana rakennuksia luontomatkailutoimintaan Nuuksion kansallispuistossa 2013.)

Solvalla sijaitsee Pitkäjärven rannalla Espoossa. Espoon keskukseen matkaa on noin 17 kilometriä ja Helsingin keskustaan noin 35 kilometriä. Paikalle pääsee linja-autolla. Tällä alueella ulkoilumahdollisuuksia on paljon, sillä vieressä on Solvallon urheiluopisto (kuva 4) sekä keväällä/ kesällä 2013 valmistuva Haltia luontokeskus. Halutessaan voi vuokrata majoituksen pikkurakennuksista ja viettää useamman päivän Solvallassa urheillen ja nauttien luonnosta. (Solvallon urheiluopisto 2013.) Solvallassa voi hiihtää, pelata erilaisia pallopelejä, kuntoilla tai esimerkiksi kajakoida. Urheilumahdollisuuksia on monia ja Solvallon luonto on kaunista jos haluaa esimerkiksi retkeillä metsäreittejä pitkin. (Solvalla 2012.)



Kuva 4: Solvallon urheiluopisto.

Pirttimäen ulkoilualue kuuluu Helsingin kaupungille. Se sijaitsee Bodomjärven luoteispuolella Espoossa 26 kilometriä Helsingistä. (Pirttimäen ulkoilualue 2013.) Pirttimäen maisemassa näkyy jyrkät kalliorinteet sekä järvet ja lammet. Pirttimäelle pääsee linja-autolla, mutta omia autoja varten löytyy myös pysäköintialue. Opastetaulut löytyvät kahvilan vierestä, josta löytyy myös kokoustilat. Lisäksi päärakennuksen vierestä löytyy myös saunatilat. Pirttimäestä löytyy neljä kappaletta keittokatoksia, lapsille leikkikenttä ja palloilukenttä. Alueella pääsee myös kalastamaan sekä liikkumaan erilaisilla viitoitetuilla ulkoilureiteillä, niin kävellen kuin pyörälläkin. Näitä reittejä löytyy noin 20 kilometrin edestä ja talvisin ne toimivat hiihtolatuina. (Pirttimäki 2012.)

Salmen ulkoilualue sijaitsee Vihdissä, Nuuksion pohjoisosassa. Myös Salmen ulkoilualueelle pääsee linja-auto kyydillä. (Salmen ulkoilualue 2013.) Salmesta löytyy matkailuvaunualue, jota perusparannetaan tällä hetkellä. Tämän lisäksi suosituilla ulkoilualueella on pysäköintialue, telttailualue, saunatilat sekä opastetaulut. Salmen ulkoilualueen kahvila ei ole ollut hetkeen toiminnassa. Keittokatoksia löytyy kolme kappaletta ja tulentekopaikkoja kaksi. Salmijärven rannalta pääsee uimaan ja lapsille löytyy myös kaksi leikkipaikkaa. Viitoitettuja ulkoilureittejä on 24 kilometriä ja talvisin reittejä muutetaan hiihtoladuiksi. Salmen ulkoilualueella voi myös pyöräillä. (Salmi 2012.)

Eri alueilla on tarjolla monipuoliset mahdollisuudet erilaisiin harrastuksiin sekä aktiviteetteihin. Kävijä voi esimerkiksi nauttia luonnosta ja rentoutua tai vaikka lenkkeillä juosten tai pyöräillen. Ulkoilijan mennessä esimerkiksi Haukkalammelle, hän voi halutessaan vaeltaa tai pyöräillä sieltä edelleen vaikka Kattilaan, koska eri sisääntuloaikkojen ja alueiden välillä on toimivat opastukset. Lisäksi alueilla on erilaisia nuotio- ja laavupaikkoja missä voi esimerkiksi grillata makkaraa sekä muita peruspalveluita. Tämän lisäksi Haukkalammella on kesäaikaan opastupa ja kahvio, ja Pirttimäessä kahvila. Salmen ulkoilualueella kahvila ei ole enää toiminnassa. Nuuksiossa on paljon nähtävää, mutta yhtenä erikoisuutena mainittakoon esimerkiksi Mustalammen turvelautat, jotka kelluvat vapaana lammella. Nuuksion eri alueista Haukkalammella ja Pirttimäen ulkoilualueella käy eniten ihmisiä. (Jyrhämä & von Boehm 2010, 8 - 10.)

2.1 Toimeksiantajana Metsähallitus

Metsähallitus on vuonna 1859 perustettu Suomen valtion liikelaitos (kuva 5). Metsähallitus hoitaa sekä liiketoimintaa, että julkisia hallintotehtäviä. Metsähallituksen hallinnassa on miltei kolmasosa Suomen pinta-alasta käsittäen valtion omistamia maa- ja vesialueita ja sen tehtävänä on hoitaa sekä käyttää näitä alueita niin, että suomalainen yhteiskunta hyötyisi siitä parhaalla mahdollisella tavalla. (Metsähallitus 2010.) Metsähallitus toimii maa- ja metsätalousministeriön hallinnon alla sekä luonnonsuojelua koskevissa asioissa ympäristöministeriön ohjauksessa (Metsähallitus lyhyesti 2010).



Kuva 5: Metsähallituksen logo.

Metsähallituksen tehtävät on jaettu liiketoimintaan ja budjettivaroin hoidettaviin julkisiin hallintotehtäviin. Eri toiminnot on jaettu omiksi tulosalueikseen, joita ovat liiketoiminnan tulosalueet, Metsähallituksen tytäryhtiöt sekä Metsähallituksen julkisia hallintotehtäviä hoitava tulosalue. Liiketoiminnan tulosalueisiin kuuluu metsätalous, joka tuottaa noin 85 prosenttia Metsähallituksen tuloista sekä Laatumaa, jonka toimialoja ovat lomatonnteihin ja metsätiloihin liittyvä kiinteistötoiminta, Metsähallituksen omistamien rakennusten myynti ja tuulivoimaliiketoiminnan aktiivinen hankekehitys. Metsähallituksen tytäryhtiöitä ovat Morenia Oy, Fin Forelia Oy ja Siemen Forelia Oy. Metsähallituksen julkisia hallintotehtäviä hoitava tulosalue on luontopalvelut, jonka vastuulla on kansallispuistojen ja muiden luonnonsuojelu-, erämaa- ja retkeilyalueiden hoito, lajien ja luontotyyppien suojelu sekä retkeily-, kalastus- ja metsästyspalveluiden tuottaminen. (Metsähallitus lyhyesti 2010.) Metsähallituksen erilaisia ympäristövaikutuksia kartoitetaan ympäristö- ja laatu järjestelmällä, joka perustuu ISO 14001 -standardiin (Ympäristö ja laatu Metsähallituksessa 2013).

Keväällä 2013 aukeava Suomen luontokeskus Haltia kuuluu Metsähallituksen luontopalveluiden vastuun alaisuuteen. Elämyksellinen näyttely- ja tapahtumakeskus kokoaa Suomen luontokohteet saman katon alle Espooseen Nuuksion kansallispuiston kupeeseen. Luontokeskus Haltia sijoittuu Nuuksion ja Pitkäjärven huikaiden maisemien keskelle aivan retkeilymaastojen ulottuville. (Haltia - Suomen luontokeskus.) Luontokeskus Haltiasta löytyy muun muassa näyttelytilat, kokoustilat, ravintola, luontokoulu sekä luontomyymälä. Metsähallituksen lisäksi Haltian toimintaa rahoittavat Espoo, Helsinki, Vantaa, Kirkkonummi, Vihti ja Kauniainen. (Vieraile Haltiassa 2012.)

2.2 Löydä Nuuksio -hanke

Metsähallituksen Löydä Nuuksio -hankkeella pyrittiin kehittämään keväällä 2013 valmistuvan Suomen luontokeskus Haltian sekä Nuuksion kansallispuiston retkeilypalveluiden saavutettavuutta. Löydä Nuuksio -hanke on Euroopan aluekehitysrahaston rahoittama. Hanke alkoi vuonna 2009 ja päättyi joulukuussa 2012. Tänä aikana Laurea ammattikorkeakoulun opiskelijat tekivät osana hanketta kaksi tutkimusta. Ensimmäinen tehtiin vuonna 2010 ja jatkotutkimus vuonna 2012. (Löydä Nuuksio -hanke 2012.)

Päätavoitteena Löydä Nuuksio- hankkeessa oli parantaa Nuuksion retkeilyreittien esteettömyyttä, kestävyyttä ja opastamista sekä Haltian näkyvyyttä. Luonnossa käyville ulkoilijoilta Nuuksiossa kysyttiin miten opastusta tulisi parantaa. Erilaisten kehitysehdotusten pohjalta Metsähallitus teki jatkokehitystä. Lisäksi hankkeen aikana parannettiin Nuuksion kansallispuiston näkyvyyttä internetissä luomalla uudet kotisivut luontokeskus Haltialle. (Löydä Nuuksio -hanke 2012.)

2.3 Nuuksion kansallispuisto

Nuuksion järviylänkö on noin 200km² suuruinen alue Espoon, Vihdin ja Kirkkonummen kaupunkien alueella, joka pitää sisällään lähes 150 järveä tai lampea. Nuuksion järviylänkö käsittää Nuuksion kansallispuiston lisäksi Helsingin ja Espoon kaupunkien ulkoilualueita, Vantaan kaupungin virkistysalueen sekä yksityisten omistamia alueita. Järviylänköalueelta on lyhimmillään 20km matka Helsingin keskustaan ja alueelle on hyvät jukisen liikenteen yhteydet. (Nuuksion kansallispuisto 2012.)

Kansallispuistot ovat valtion omistamia monipuolisia luonnonsuojelualueita ja kaikille avoimia nähtävyyksiä. Kansallispuistot ovat tyypillistä suomalaista luontoa ja niiden ensisijainen tarkoitus on turvata luonnon oma muuttuminen. Kansallispuistoihin kuuluu kansallismaisemia sekä huomattavia luonnonnähtävyyksiä, joihin ihmisillä on mahdollisuus tutustua vaarantamatta luonnonarvoja. Puistoissa on retkeilyreittejä, luontopolkuja, tulentekopaikkoja, telttailualueita sekä muta retkeilyyn liittyvää palveluvarustusta. Jokaisella kansallispuistolla on oma järjestyssääntö, joka perustuu luonnonsuojelulakiin ja kumoa jokamiehen oikeudet. Monien kansallispuistojen yhteydestä löytyy luontokeskus, josta löytyy puistoon ja sen luontoon liittyvää tietoa. (Metsähallitus 2003, 8.)

Nuuksion kansallispuisto sijaitsee aivan pääkaupunkiseudulla Espoon, Kirkkonummen ja Vihdin alueilla ja on osa Nuuksion järviylänköä ja yksi Suomen 35 kansallispuistosta. Vuonna 1994 perustettu Nuuksion kansallispuisto on luonnonvaroiltaan merkittävä laaja ja yhtenäinen 4500 hehtaarin alue, jossa asuu kymmeniä uhanalaisia lajeja. Nuuksion kansallispuiston hallinnointi ja hoitaminen kuuluu Metsähallituksen luontopalveluille aivan kuten kaikkien muidenkin Suomen kansallispuistojen hallinnointi ja hoito. (Kansallispuisto Nuuksio.)

Nuuksion kansallispuisto soveltuu omatoimiseen retkeilyyn sekä patikointiin ja mahdollistaa myös sienestyksen, marjastuksen ja onkimisen. Nuuksion viitoitetut ja opastetut reitit löytyvät Haukkalammen ja Kattilan ympäristöstä. Puistosta löytyy myös keittokatoksia, telttailualueita sekä vuokratupia. Nuuksion kansallispuistoalueelta retkeilyä voi jatkaa myös Helsingin ja Espoon kaupunkien ulkoilualueille, jotka ympäröivät kansallispuistoaluetta. (Kansallispuisto Nuuksio.)

2.4 Nuuksion kävijä

Nuuskiossa vierailevat ihmiset ovat pääasiassa keskimäärin iältään noin 40-vuotiaita. Nuuskiossa käyvät miehet ja naiset ovat siis iältään paljon samanikäisiä. Useimmiten ihmiset kulkevat pareittain tai isommissa ryhmissä Nuuksion kansallispuistoalueella sekä Helsingin ja

Espoon ulkoilualueilla. Pääosin ollaan ulkoilemassa perheen kesken. Lisäksi suurin osa Nuuksion kävijöistä on käynyt joko alemman tai ylemmän korkeakoulun tai yliopiston. Pääasiallisesti ulkoilijat ovat suomalaisia, mutta jonkun verran ulkomaalaisiakin käy ihastelemassa esimerkiksi kansallispuistoa. (Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus 2009 - 2010, 14 - 15, 17.)

Suurin osa ulkoilijoista tulee vain nauttimaan kävelystä ja luonnon tarkkailusta. Myös retkeily, eväsretkeily ja luonnon valokuvaus kuuluivat ulkoilijoiden lempiharrastuksiin Nuuksion kansallispuistoalueella sekä Helsingin ja Espoon ulkoilualueilla. Suurin ero näistä harrastuksista sukupuoleen nähden nähdään eväsretkeilyssä, sillä sitä harrastaa enemmän naiset kuin miehet. Ulkoilijoille mieluisin alue Nuuksiossa on edelleen vuosi toisensa jälkeen Haukkalampi. Tämän jälkeen toiseksi eniten kannatusta saa Kattila. Eniten ihmiset ulkoilevat Nuuksion alueilla viikonloppuisin. Tärkeimpinä syinä ulkoiluun Nuuksiossa ihmiset pitävät luonnon kokemista, maisemia ja rentoutumista. (Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus 2009 - 2010, 18, 21, 26, 32.)

3 Retkeilijän opastaminen Nuuksiossa

Tiedottamisen ja opastuksen avulla pyritään helpottamaan kokonaisuuden hahmottamista, annetaan palveluiden käyttäjille tietoa alueiden ja reittien ulkoilu- ja retkeilymahdollisuuksista sekä rohkaistaan käyttämään palveluita. Opastusta tarvitaan niin ulkoilu- ja virkistysalueilla, kuin myös johdattamaan ja ohjaamaan kulkua kyseisille alueille. Tietoa oikeiden reittien löytämiseksi ja opastukseksi reiteillä liikkumiseen annetaan pääsääntöisesti kylttejä ja kilpiä apuna käyttäen. Opastekylteistä löytyy kohteiden ja reittien nimet kirjoitettuna, mutta myös symbolikuvioita käytetään. Kylttien ja kilpien lisäksi opastusta on usein täydennetty kartoilla ja karttatauluilla. (Verhe & Ruti 2007, 7.)

Ulkoilu ja virkistysalueille johdattavien teiden ja katujen ohjauksessa käytetään viittoja, liikennemerkkejä sekä nimikylttejä. Ulkoilualueiden lähtöpaikoilla sijaitsevissa opastetauluissa kerrotaan kohteen eri toiminnoista ja sijainneista. Tauluista löytyy myös kyseisten alueiden kartat ja opastettavat kohteet symboleineen sekä karttaa täydentävät tekstit, joissa kerrotaan alueista tarkemmin. Opastetauluissa on myös mainittu mahdolliset rajoitukset reittien ja alueiden käytössä, joita voivat olla esimerkiksi luonnonsuojelu, rauhoitusaika sekä kulkukelpoisuus eri vuodenaikoina. Retkeily- ja ulkoilualueet ovat vaivattomasti saavutettavia ja niihin päästään useimmiten autolla, joten autojen pysäköintipaikat sekä julkisen liikenteen pysäkit sijoitetaan ulkoilualueelle tultaessa reittien lähtöpisteen ja palvelukeskuksen välittömään läheisyyteen. (Verhe & Ruti 2007, 8, 45.)

Kulkua reiteille ja toimintapaikoille ohjataan opasteiden ja viittojen avulla, joihin on merkitty eri kohteiden väliset etäisyydet. Eri liikkumismuotojen, esimerkiksi kävelyn ja hiihdon symbolit, sekä kohteiden eri palveluiden symbolit, luontokeskus- ja laavukuviot täydentävät myös usein viitoitusta. Liikkumista reiteillä ohjataan niin reitti, kuin kohde- ja luonto-opasteillakin. Kunkin reitin vaikeusaste voidaan kuvata tietyn värisillä vaikeusastetta kuvaavilla symboleilla. (Verhe & Ruti 2007, 8.)

Ulkoilu- ja retkeilyreitit ovat jatkuvia kulkuväyliä, joita pitkin voidaan liikkua mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi jalkaisin, polkupyörällä, eri apuvälineiden, kuten pyörätuolin avulla sekä talvella hiihtäen. Reitit ovat merkitty sekä maastoon että kartalle ja eri reittien luonne sekä mitoitus voivat vaihdella sijainnin mukaan. Reitit ovat rakennettu asteittain piteneviksi reittiverkostoiksi, esimerkiksi eripituiset rengasreitit alkavat ja päättyvät samaan pisteeseen ja niiden tyyppi sekä vaikeusaste on ilmoitettu lähtöpaikalla. Reittien opastus tulee toteuttaa johdonmukaisesti ja katkeamattomasti ja alueista sekä reiteistä kerrotaan ennakkotiedotteiden avulla. (Verhe & Ruti 2007, 45.)

3.1 Opaste

Ulkoilu- ja retkeilyreiteillä käytetyt opasteet toteutetaan reittien sijaintien mukaisesti eri tavoin. Luontoreiteille soveltuvat hyvin puusta tehdyt opasteet, sillä ne noudattavat reitin ja alueen luonnetta. Opasteet reiteillä ovat yhdenmukaiset ja niillä merkitään reitti yhtenäisesti sen koko pituudelta. Opasteen tulee olla sijoitettu helposti havaittavaan sekä helposti luettavaan paikkaan heti kulkuväylän ulkopuolelle ja sen sopiva lukukorkeus on noin puolitoista metriä. Opasteiden tekstikoko riippuu tarkasteluetäisyydestä ja tekstikoko luonnollisesti on sitä suurempi, mitä kauempaa tekstiä on tarkoitus tarkastella. Opastustauluissa tekstiä usein täydennetään kuvasymboleilla, kuvilla sekä väreillä. Reittien ja kohteiden nimet ovat yleensä selkeät ja niiden tulee reitillä olevien opastekylttien lisäksi löytyä myös etäisyyksien osoittavista viitoituksista sekä alueiden kartoista. Osa opasteista toteutetaan näkövammaisia varten myös tunnusteltavina. (Verhe & Ruti 2007, 9.)

Luontopoluilla esiintyvät opasteet voivat kulkua ohjaavien opasteiden lisäksi olla tietoisuustyyllisiä luonto- sekä kohdeopasteita, jotka esimerkiksi antavat retkeilijöille ja luonnossa liikkujille tietoa alueen eläimistä, kasvillisuudesta ja luonnonilmiöistä. Tietoisuustyylliset opasteet tuovat lisäarvoa ulkoilijoiden luontokokemuksille omien tunto-, kuulo- sekä näköhavaintojen lisäksi. Tämmöisissä opasteissa käytetään kuvia sekä eläimistöä ja luonnosta kertovia tekstejä. (Verhe & Ruti 2007, 10.)

Ulkoilu- ja retkeilyreitistöjen sekä luontopolkujen opastetaulut on sijoitettu reittien lähtöpisteisiin katoksien alle, jotta ne ovat suojassa sateelta sekä auringonpaisteelta. Opastetauluihin on reittien lisäksi merkitty palvelupisteet ja kiinnostavat kohteet eri symbolien avulla. Opastetauluihin on merkitty ja eroteltu eri reittityypit omilla merkinnöillä, esimerkiksi patikointi-, maastopyörä-, hiihto- ja vesireitit on merkitty eri viivatyypeillä ja väreillä. Lähtöpaikkojen opastustauluja täydennetään reittien varsilla, polustojen risteyksissä sekä eri luontokohteissa ja pisteissä olevilla kohdeopasteilla, viitoilla sekä tauluilla. (Verhe & Ruti 2007, 49 - 51.)

3.2 Liikuntarajoitteisten opastaminen

Liikkumisen apuna yleisimmin käytetyt apuvälineet ja tekniikka ovat kävelykeppi, kainalo- ja kyynärsauvat, rollaattori, pyörätuoli sekä näkövammaisen valkoinen keppi ja/tai opaskoira. Näiden lisäksi voidaan käyttää erilaisia liikkumiseen tarkoitettuja apuvälineitä, joita voivat esimerkiksi olla erilaiset istuimet ja tuet. Liikkumisen apuna on mahdollista käyttää myös tekniikkaa, esimerkiksi äänen, reitti - ja matkaopastajien ja nauhoitetun tiedon avulla. (Verhe & Ruti 2007, 6.)

Ulkoilualueilla karttoihin ja opastetauluihin tulee merkitä selvästi, mitkä reitit ja polut ovat pyörätuolilla kuljettavissa. Pyörätuolireitit voidaan jakaa kahteen eri kategoriaan, joita ovat erittäin helppo reitti ja helppo reitti. Erittäin helppo reitti on kaikille käyttäjille soveltuva pyörätuolireitti jota on helppo kulkea esimerkiksi lastenrattaiden kanssa tai itsenäisesti pyörätuolilla kelaten. Erittäin helpon reitin pituuskaltevuus on enintään 5 %, joten se ei ylitä ulkokulkuväylän normaaleja kaltevuuksia. Helppo reitti eli vaativa pyörätuolireitti merkitään vinoon asetetulla kansainvälisellä pyörätuolisymbolilla, jossa pyörätuoli on noin 45 asteen kulmassa. Vaativalla pyörätuolireitillä tulee varautua liikkumaan avustajan kanssa, sillä reiteillä on vaikeakulkuisia osia ja normaalia pyörätuolireittiä jyrkempiä kaltevuuksia. Karttaan ja opastetauluihin merkittyjen pyörätuolireittien vaikeat osuudet tulee vielä erikseen kohdentaa. (Verhe & Ruti 2007, 8.)

4 Palvelun kehittäminen

Palvelut perustuvat yhteen asiaan, asiakkaiden tarpeisiin. Kehittäessä jo olemassa olevia palveluita, tulee palvelunkehittäjällä olla selkeät tavoitteet. Ongelmaksi voi koitua liian epämääräiset tulostavoitteet. Ennen kehitystyön alkua täytyy tehdä laajaa tutkimustyötä, jotta päästään tavoiteltuihin tuloksiin mihin asiakaskunta on tyytyväinen. Usein erilaiset kehitysprojektit toteutetaan tiimityöskentelymallilla ja onnistuessaan tämä tyyli nostaa

selkeästi hankkeen arvoa. Palvelua kehittäessä ryhmän jäsenet täydentävät taidolla ja tiedolla toisiaan, mikä onnistuessa johtaa hyvään tulokseen. Kehitysprojekteissa ryhmän jäsenten tarkoituksena ei ole pohdiskella ryhmän kokonaisuutta, vaan miten omalla panoksella päästään haluttuun lopputulokseen. (Rissanen 2006, 118 - 120.)

Palvelua kehittäessä on erityisen tärkeää, että esivalmistelut on tehty huolella esimerkiksi projektin tilaajan puolesta. Lisäksi palvelun kehittämisprojektin kannalta on kaikkien projektiin osallistuvien henkilöiden hyvä pitää yhteinen aloituskokous. Tällöin työhön liittyvä epätietoisuus ja haasteet pienenevät. Palvelua kehitettäessä on tärkeää suunnitella projekti huolella ja tehdä aikataulu. Todella tärkeä asia projektin kannalta on viestintä niin projektiryhmän sisällä, kuin projektin ryhmän ja tilaajan välillä. (Rissanen 2006, 137 - 139.)

Kehittäessä palvelua asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä. Erilaisissa kehitysprojekteissa voidaan käyttää esimerkiksi markkinoinnin avulla mielipidekyselyjä ja tutkimuksia kyseisistä palveluista. Asiakkaat pääsevät näin osallistumaan kyseisen palvelun kehitysprojektiin, mikä lisää heidän mielenkiintoaan tuotteeseen. Yhteistyö palvelun kehittämisessä asiakkaan kanssa vaatii jatkuvaa työtä ja palvelun kehittäjän tulee oppia jatkamaan kehitystä asiakkaiden toiminnan perusteella. (Rissanen 2006, 111 - 113.)

Palvelun kehittämisprojektien ryhmä perustuu usein kahteen tahoon; projektipäällikköön sekä johtoryhmään. Palvelun kehittämistä ajatellen tavoitteen tulee olla haastava, mutta mahdollinen. Muuten tavoitetta asettaessa kehitysprojekti voi kärsiä, eikä haluttuun lopputulokseen päästä. Projektipäällikön päämäärä on usein tarkasti rajattu, jotta päästäisiin haluttuihin tuloksiin palvelun kehittämisen kannalta. Projektipäällikkö antaa ohjausta ja neuvoo johtoryhmää tai ydinryhmää, joka vie varsinaista palvelun kehittämishanketta eteenpäin. Ydinryhmä tutkii mahdollisuuksia kehittämiseen ja analysoi tulokset, joista sitten päästään valitsemaan oikeat ideat palvelun kehittämiseksi. (Rissanen 2006, 156 - 157.)

4.1 Palvelu

Rissanen (2006, 15) on määritellyt palvelun merkityksen seuraavasti: ”Palvelu on vuorovaikutus, teko, tapahtuma, toiminta, suoritus tai valmius, jolla asiakkaalle tuotetaan tai annetaan mahdollisuus lisäarvon saamiseen ongelman ratkaisuna, heppoutena, vaivattomuutena, elämyksenä, nautintona, kokemuksena, mielihyvinä ja ajan tai materian säästönä.” Erilaisia palveluja on todella suuri määrä, mutta niillä kaikilla on yksi yhteinen tekijä, ne tehdään asiakkaita varten. Palvelu on aineetonta, eikä sitä voi säilöä, kuin jotain tavaraa varastossa. Palvelu ja sen laatu perustuu oikeastaan poikkeuksetta asiakkaan mielipiteeseen. Tästä tuleekin kaikille tuttu sanonta: ”asiakas on aina oikeassa”. Tosin

nykyajan markkinoiden ja kilpailun myötä hyväkin palvelu voi saada asiakkaalta negatiivisen mielipiteen jos kilpailevalla yrityksellä on tämän mielestä parempi konsepti. (Rissanen 2006, 17.)

Palveluista puhuttaessa voi itse palvelun määrittäminen olla kuitenkin ongelmallista. Palvelussa on kaksi osapuolta, palvelun tarjoaja sekä asiakas. Tuottajalle palvelun määrittely voi olla hankalaa, koska ihmiset voivat kokea palvelun aivan eri tavalla, kuin esimerkiksi palvelun tarjoaja on sen ajatellut. Tästä syystä palveluita pyritään kehittämään koko ajan. Palvelua valmistaessa tulee myös tehdä tarkat ennakkosuunnitelmat ennen kuin itse palvelu on valmis asiakkaille. Palveluita on erilaisia ja osa niistä kestää vain sen hetken, kun asiakas sitä käyttää ja osalla on pitkäaikaisempia vaikutuksia. Esimerkiksi kun asiakas nauttii hyvän ruoan ravintolassa, hänelle tulee hetkeksi iloinen ja täyteläinen olo. Toisena esimerkkinä voidaan ottaa polvileikkaus, jolla on pitkäaikainen vaikutus. Asiakkaan jalka tulee kuntoon ja tämän palvelun vaikutuksen odotetaan kestävän kauan. Asiakas itse saa valita millaisia palveluita markkinoilta haluaa käyttää. (Rissanen 2006, 18 - 19.)

Lähes kaikista palveluista löytyy samoja peruspiirteitä. Näitä ovat aineettomuus, samanaikaisuus, uudet tuotteet ja uudet jakelutiet, heterogeenisuus ja ainutkertainen muuntelu sekä tilaa luovuudelle. Aineettomuutta kuvaa, että sitä ei voida varastoida ja sitä on vaikea kuvata täydellisesti ennen kuin palvelu on tuotettu. Oikeudellinen ja kaupallinen määrittely on hankalaa sosiaalisissa ja elämyksellisissä kokemuksissa. Palvelun tuotteensuojaus on lähes mahdotonta, sillä muuten ei kilpailua syntyisi ja aineettomiin palveluihin ei saa patenttia helposti. Palvelu on myös lähes mahdotonta palauttaa palvelun tarjoajalle. Aineettomissa palveluissa voidaan kuitenkin hyvittää palvelu esimerkiksi uudella palvelulla, jos asiakas osaa hyvin perustella minkä takia on palveluun pettynyt. Palvelun samanaikaisuudella tarkoitetaan sitä, että esimerkiksi myyjä tuottaa palvelun asiakkaalle. Näin he toimivat vuorovaikutuksessa palvelun aikana. Uusia tuotteita mainostaessa asiakas voi uusien jakeluteiden ansiosta, esimerkiksi internetin välityksellä, ostaa palvelun itse. Tuotevastuu ja kuluttajan suoja ovat hankalia toteuttaa palvelun ainutkertaisuuden ja katoavuuden takia. Heterogeenisuutta ja ainutkertaista palvelun muuntelua voidaan miettiä tarjonnan ja kysynnän yhteensovittamisella. Luovuus näkyy niin, että tuottajalla ja asiakkaalla on molemmilla mahdollisuus luovuudelle palvelutapahtumassa. Palvelut voidaan luokitella kahteen ryhmään; yhteisömarkkinoihin ja kuluttajamarkkinoihin. (Rissanen 2006, 20 - 21, 23.)

4.2 Palvelukokemukset

Palvelut muodostuvat asiakkaan läsnäolosta ja palvelun kulutuksesta, joten ilman asiakasta ei mitään palvelua ole olemassa. Palvelukokemukset muodostuvat asiakkaan ja asiakaspalvelijan yhteistyöstä ja keskinäisestä vuorovaikutuksesta. Palvelun molempiin osapuoliin tulee tutustua perusteellisesti ja on olennaista ymmärtää sekä erikseen että yhdessä molempien tarpeet, odotukset, motivaatiotekijät sekä arvot. (Tuulaniemi 2011, 71.)

Palvelukokemukset voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan tasolla tarkoitetaan palvelun kykyä vastata asiakkaan toiminnalliseen tarpeeseen, kuinka sujuvasti ja vaivattomasti asiakkaan tavoite saadaan toteutetuksi. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi saavutettavuus, tehokkuus, monipuolisuus sekä käytettävyys. Tunnetasolla palvelun tulee sopia asiakkaan mielikuviin ja tuntemuksiin, täytyy osata tarjota juuri kyseiselle asiakkaalle sopivia vaihtoehtoja ja ymmärtää sekä tukea mitä asiakas haluaa tuntea. Merkitystaso, joka on ylin asiakaskokemuksen taso, liittyy asiakkaan identiteettiin ja henkilökohtaisiin merkityksiin. Täytyy osata mahdollistaa asioita, joita asiakas haluaa oppia, oivaltaa ja saavuttaa. (Tuulaniemi 2011, 74 - 75.)

4.3 Asiakasymmärrys

Asiakkaan kokemus palvelusta on palveluissa keskeistä. Asiakaskokemus kattaa mainonnan sekä muut kontaktit ennen palvelua, palvelun laadun, palveluominaisuudet, helppokäyttöisyyden sekä luotettavuuden. Jotta voitaisiin suunnitella ja tarjota erinomaisia palveluita, on ymmärrettävä, miten ja milloin ihmiset kohtaavat tarjonnan. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Asiakasymmärrys tarkoittaa sitä, että on ymmärrettävä todellisuus, jossa asiakas elää ja toimii. Asiakkaiden todellisten motiivien tunteminen, mihin heidän valintansa perustuvat ja se, mitä tarpeita ja odotuksia heillä on, on edellytys siihen, että voidaan tuottaa arvoa asiakkaiden tarpeille. Laittamalla ihminen toiminnan keskiöön, suunnitellaan palvelua ihmiselle, joka tulee oikeasti käyttämään palvelua. Samalla pystytään minimoimaan epäonnistumisen riski, sillä palvelu on suunniteltu asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta. (Tuulaniemi 2011, 71 - 72.)

Oli sitten kyse mistä tahansa palveluista, ja toimipa yritys tavanomaisilla aloilla kuolevaisten maailmassa, verkossa tai monikanavaisella tavalla, periaatteet palvelun onnistumiseksi ovat samat. Tarvitaan järjestelmä, jonka avulla asiakassegmenttejä ja asiakkaiden yksilöllisiä tarpeita kuunnellaan niitä todella arvostaen. Täytyy käyttää näitä tietoja, jotta tarpeet

voidaan kohdentaa entistä asiaankuuluvammin ja tehokkaammin, joko käyttämällä apuna analyttisiä ja toiminnallisia rutiineja tai älykkäitä tietoteknisiä välineitä tai molempia. Tulee myös seurata ja mitata vaikutusta, jotta voidaan jatkuvasti parantaa reagointikykyä. Perusta onnistuneiden asiakaskokemusten tuottamiselle on siis ymmärtää asiakkaan motivaatioita - kuunnella, kohdentaa ja mitata. (Dorgan 2010, 11.)

5 Tutkimus- ja kehittämismenetelmät

Tässä tutkimuksessa käytettiin kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta rajatun tutkimuksen selvittämiseen. Määrällistä tutkimusta perustellaan sillä, että sen avulla pyritään selvittämään ja ymmärtämään palveluiden eri käyttäjien mielipiteitä jo olemassa olevista opasteista ja selvittämään heidän vielä tuntemattomia tarpeita opastuksen suhteen. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus on luonteeltaan teoriaa varmistava, joten tutkimuksessa keskeisiä asioita ovat johtopäätökset aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesin esittäminen, käsitteiden määrittely, aineiston keruun suunnitelmat, muuttujien muodostaminen sekä päätelmien teko tilastolliseen analyysiin perustuen. Määrällisen tutkimuksen aineiston hankinnan menetelmiä ovat lähinnä lomakekyselyt, strukturoidut haastattelut sekä systemaattinen havainnointi. Näiden menetelmien käyttöön tutkimuksen tiedonhankinta pääosin perustuu. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

Kyselytutkimuksen aineisto kerättiin Nuuksion kansallispuistossa, Solvallassa sekä Helsingin kaupungin ulkoilualueilla 8.10.2012 - 4.11.2012. Keräyspäiviä oli yhteensä kymmenen ja vastauksia kerättiin kuudessa eri paikassa, Haukkalammella, Kattilassa, Solvallassa, Pirttimäen ja Salmen ulkoilualueiden pysäköintipaikoilla sekä Valklammen pysäköintialueella. Pääasiassa aineistoa kerättiin alueen pysäköinti- sekä lähtöpaikoilla infokatoksen luona. Maastosta palaavilta kävijöiltä tiedusteltiin olisiko heillä aikaa osallistua tutkimukseen täyttämällä nelisivuinen kyselylomake, jolla kerättävää tietoa käytetään hyväksi retkeilijöitä ohjaavien opasteiden arvioinnissa ja kehittämisessä. Kysymyksissä vastaajat käyttivät apuna kirjoituslustan ja/tai alueen opastustaulun karttaa. Aineiston kerääjinä toimivat opinnäytetyön tekijät Nina Juurinen ja Miraz Tastula.

5.1 8 x 8 -ideointimenetelmä

Opinnäytetyön aiheen rajauksessa ja kyselylomakkeen ideoinnissa käytettiin apuna 8 x 8 -ideointimenetelmää. Menetelmän avulla pyrittiin kartoittamaan, mitä keskeisiä käsitteitä

opinnäytetyö tulee pitämään sisällään, mitä menetelmiä käytetään sekä mitä kyselylomakkeen laatimisessa tulee ottaa huomioon, kun aiheena on Opasteiden kehittäminen Nuuksiossa.

8 x 8 -ideointimenetelmän peruserä on ideakimppujen rakentaminen. Ruudukkoja on kaiken kaikkiaan yhteensä yhdeksän, ja keskimäinen ruudukko on itse haaste/ongelma, jonka ympärille ideoidaan kahdeksan siihen liittyvää teemaa tai ratkaisumahdollisuutta. Tämän jälkeen nämä kahdeksan teemaa Lopputuloksena on mahdollisesti 64 erilaista ideaa, joiden kautta ongelmaan voidaan lähteä tutustumaan ja joiden kautta ongelmaa voidaan lähteä ratkaisemaan. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2009, 147 - 148.)

Kyselylomake	10x10 paikat/ haastateltavat	Haastattelut	Tavoite	Raportointi	Tutkimuksellisuus	Retkeily	Käyttäjät	Kansallispuisto
Kvantiitatiivinen	KYSELY-TUTKIMUS	Edellinen tutkimus	Laurea	OPINNÄYTE-TYÖ	Nuukshanke	Toimintamahdollisuudet	NUUKSHIO	Luontopolut
Tutke	Suoritetaan kansallispuistossa	Yhteistyö metsähallituksen kanssa	Suunnitelmallisuus	Viitekehys	Tulokset	Parkkipaikat	Kulku-yhteydet	Leiriytyminen
Aika	Lisähaastattelujen organisointi	Sääolot	Kyselytutkimus	Opinnäyte-työ	Nuukshio	Toimeksi-antaja	Palaute	Haltia
x	HAASTEET	Haastateltavia ei tavoiteta	Haasteet	OPASTUKSEN KEHITTÄMINEN NUUKSHIOSSA	Metsähallitus	Informaatio	METSÄ-HALLITUS	Yhteys-henkilö
x	Tietoperusta	x	Opasteista hyötyvät	Opasteiden tarkoitus	Prosessi	Kyselylomake	Materiaali	Vanhat tutkimukset
Suomalaiset	Ulkomaalaiset	Ulkoilijat	Apu	Ihmisten innostus	Oikeat reitit	Viimeistely/palautus	Raportointi Metsähallitukselle	Tulosten analysointi
Yritykset	OPASTEISTA HYÖTYVÄT	Perheet	Tavoittaa ihmiset	OPASTEIDEN TARKOITUS	Tiedon-anto	Aikataulukutus	PROSESSI	Kenttätyö
Lähiseutujen asukkaat	Marjastajat/sienestäjät	Koulu-ryhmät	x	Selkeys	Eksymisen minimointi	Tutkimus-suunnitelma	Opinnäyte-työn kirjoitus	Aihe-analyysi

Taulukko 1: 8x8 -ideointimenetelmä.

8 x 8 -menetelmän avulla tuotettiin yhteensä 64 ideaa (taulukko 1). Kahdeksan teemaa, joiden jokaisen ympärille pyrittiin keksimään kahdeksan ideaa, muodostivat kokonaisuuden, joka auttoi työn aloituksessa selkeyttämään koko projektia. Kuvasta käy ilmi mitä ollaan tekemässä, mitä prosessissa tulee ottaa huomioon, mihin tutkimus sijoittuu, kenelle tutkimus

tehdään, ketkä siitä hyötyvät ja mitä tulee ottaa huomioon tutkimusta tehtäessä sekä mitä haasteita voi tulla vastaan.

5.2 Kyselylomake

Kysely on yksi tapa, jolla voi kerätä aineistoa ja se on yksi survey - tutkimuksen keskeisimmistä menetelmistä. Survey - tutkimuksessa tietoa kerätään standartoidusti ihmisjoukolta. Standartoisuudella tarkoitetaan sitä, että halutaan saada vastaus johonkin kysymykseen ja tämä kysymys on kysyttävä samalla tavalla jokaiselta vastaajalta. (Hirsjärvi ym. 2009, 134, 193.)

Kyselytutkimuksen olennaisin osa on kyselylomake. Suunniteltaessa kyselylomaketta tutkijan tulee tutustua kirjallisuuteen, määritellä käsitteet, pohtia ja täsmentää tutkimusongelma sekä miettiä tutkimusasetelman valintaa. Lisäksi lomaketta suunniteltaessa tulee tietää millä ohjelmalla tulokset tullaan tilastoimaan ja miten tarkat vastaukset halutaan saada ja miten tarkat on mahdollista saada. (Heikkilä 2008, 47.)

Tavoite tutkimuksessa on oltava täysin tiedossa ennen kuin kyselylomaketta aletaan laatimaan. Pitää tietää mihin asioihin halutaan vastauksia sekä mitä ne taustatekijät ovat, joilla mahdollisesti on vaikutusta tutkimuksessa tutkittaviin asioihin, ellei näistä taustatekijöistä eli selitettävistä muuttujista ole teorian antamaa tietoa. Tärkein asia kyselylomaketta laatiessa on, että tutkittava asia on mahdollista saada selville kysymysten avulla ja tarviiko kyselyssä olla kontrollikysymyksiä vastausten johdonmukaisuuden varmistamiseksi. (Heikkilä 2008, 47.)

Kyselylomakkeen ulkonäköön tulee panostaa, sillä vastaaja voi sen perusteella päättää vastaako hän kyselyyn. Perusedellytyksinä hyvälle tutkimukselle on oikeat kysymykset kyseessä olevalle kohderyhmälle. Hieman helpommat kysymykset tulee sijoittaa kyselyn alkuun, jolloin vastaajan mielenkiintoa pidetään yllä. Monet luulevat, että vastaajan henkilötiedot tulee sijoittaa kyselyn alkuun, mutta todellisuudessa ne kannattaa sijoittaa loppuun, koska ne on vastaajalle helpoin osio ja voi saada vastaajan asettumaan liikaa henkilötietojen raajaamaan rooliin. (Heikkilä 2008, 48.)

Etuna kyselytutkimuksessa voidaan pitää sitä, että sen avulla voi kerätä laajan tutkimusaineiston. On mahdollista saada enemmän vastaajia ja tällä tavalla voi kysymyksiä olla enemmän, kuin esimerkiksi haastattelussa. Kyselytutkimus on menetelmänä tehokas, koska sitä käyttäen tutkija säästää aikaa. Aineisto kerätään pääasiassa kahdella tavalla, joista toinen on posti- ja verkkokysely ja toinen on kontrolloitu kysely. Ensimmäisessä vaihtoehdossa

kyselylomakkeen voi lähettää esimerkiksi 100:lle työntekijälle. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija jakaa kyselyt henkilökohtaisesti vastaajille, ja vastaajat täyttävät kyselyn joko paikanpäällä ja palauttavat heti tutkijalle tai sitten palauttavat postitse myöhemmin. Tätä kutsutaan informoiduksi kyselyksi. Toinen tapa on, että tutkija lähettää kyselyt vastaajille, mutta noutaa ne heiltä henkilökohtaisesti, jolloin hänen on mahdollista vastata joihinkin kyselyn asioihin. Tätä tapaa kutsutaan henkilökohtaisesti tarkastetuksi kyselyksi. (Hirsjärvi ym. 2009, 195 - 196.)

Kyselylomakkeeseen tutkimusmenetelmänä liittyy myös haasteita. Näitä voivat olla esimerkiksi, että vastaajat eivät välttämättä ole vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. Myös väärinymmärryksiä ei välttämättä voida kontrolloida, esimerkiksi jos vastaaja ei ole aivan ymmärtänyt kysymystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.)

Kysymyslomakkeen sisältöä ajatellen, voi tietoa kerätä tosiasioista, käyttäytymisestä ja toiminnasta, tiedoista, arvoista, asenteista ja uskomuksista, käsityksistä ja mielipiteistä. Tämän lisäksi kysymyslomakkeeseen tulee laittaa vastaajan tiedot. Laadittaessa kyselylomaketta, tulee tutkijan kiinnittää huomiota sen ulkonäköön. Hyvin tehty ulkoasu pitää vastaajan mielenkiinnon yllä. Kyselyn tulee laittaa sekä avoimia, että monivalintaisia kysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 197 - 198.) Kun tutkija on saanut lomakkeen valmiiksi, on hyvä testata kysely esimerkiksi muutamalla koevastaajalla. Näin saadaan selville lomakkeen täyttöön menevä aika ja onko kysely tarpeeksi selkeä. Lisäksi saadaan selvitettyä tarviiko joitain kysymyksiä poistaa tai lisätä uusia. Kun testi on tehty, voi tutkija vielä muokata kyselyä paremmaksi. Näin saadaan laadittua paras mahdollinen kysely. (Heikkilä 2008, 61.)

Informoitu kyselylomake (liite 1) laadittiin vuoden 2010 opinnäytetyön teossa käytetyn kyselylomakkeen pohjalta, käyttäen apuna kyselylomakkeen laatimiseen jo opiskeltua teoriaa. Lisäksi tuli ottaa huomioon missä kyselyt suoritetaan, kenelle kyselyt tehdään ja mitä halutaan selvittää. Kyselylomakkeessa tuli olla heti nähtävissä, että tutkitaan Nuuksion kansallispuistossa ja Helsingin sekä Espoon ulkoilualueilla olevien opasteiden onnistumista.

Kyselylomakkeen kysymykset koostuivat avokysymyksistä, monivalintakysymyksistä sekä kuvakysymyksistä. Monivalintakysymyksissä käytettiin neli- ja viisiportaista Likertin - arviointiasteikkoa. Neliportaisissa kysymyksissä oli kaksi positiivista ja kaksi negatiivista vastausvaihtoehtoa. Positiivisia vastausvaihtoehtoja olivat: ”Täysin samaa mieltä”, ”Osittain samaa mieltä” sekä ”Erittäin hyvin” ja ”Melko hyvin” Negatiivisia vastausvaihtoehtoja olivat: ”Osittain eri mieltä”, ”Täysin eri mieltä” sekä ”Melko huonosti” ja ”Hyvin puutteellisesti”. Neliportainen arvosteluasteikko on käytännöllinen, kun halutaan saada selkeästi positiivinen tai negatiivinen vastaus vastaajalta. Viisiportaisissa kysymyksissä positiiviset vaihtoehdot olivat: ”Erittäin tyytyväinen”, ”Melko tyytyväinen” ja negatiivisia vaihtoehtoja olivat: ”Melko

tyytymätön” sekä ”Erittäin tyytymätön”. Lisäksi yhdeksi vastausvaihtoehdoksi oli valittu ”Ei kumpikaan”, joka oli neutraalivaihtoehto. Vastaaaja pystyi siis valita tämän, jos ei osannut päättää positiivisen ja negatiivisen väliltä. Viisiportaista asteikkoa käytettiin, kun haluttiin saada selville vastaajan reaktion voimakkuus, kun vastaustavaihtoehdot olivat positiivisia, negatiivisia sekä neutraali. Lisäksi Likertin - arvosteluasteikolla voidaan mitata, miten usein jokin vastausvaihtoehto toistuu kyselyssä. (Aineistonkeruu kyselylomakkeella.)

Opiskelijoiden omien ideoiden lisäksi tuli ottaa huomioon toimeksiantajan edustajan ideat ja apu sekä opettajien mielipiteet. Tutkijoiden täytyi perehtyä alueeseen ja tutkittavaan asiaan, ennen kuin lomaketta alettiin laatia. Näin ollen virhemarginaali kysymysten laatimisessa saatiin pidettyä pienenä. Lopuksi toimeksiantajan sekä opettajien täytyi hyväksyä kyselylomake, ennen kuin sitä alettiin käyttää tutkimuksessa. Jotta kyselyn tuloksia voitiin pitää luotettavina, sovittiin ennen kyselyn aloittamista, että kenttätyössä saatujen vastauksien vähimmäismäärän eli otannan tuli olla 100.

5.3 Havainnointi

Tutkimuksen teossa kyselyä tukemaan käytettiin havainnointia. Havainnoinnin avulla pyrittiin minimoimaan kyselylomakkeeseen tutkimusmenetelmänä liittyvät haasteet, joita Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran (2009, 195) mukaan voivat esimerkiksi olla, että vastaajat eivät välttämättä ole vastanneet huolellisesti ja rehellisesti. Pelkän kyselylomakkeen avulla ei myöskään väärinymmärryksiä voida välttämättä kontrolloida, esimerkiksi jos vastaaja ei ole aivan ymmärtänyt kysymystä. (Hirsjärvi ym. 2009, 195.) Tutkimuksen tekijät havainnoivat ympäristöä, ulkoilu ja kansallispuistoalueiden käyttäjiä sekä olemassa olevien opasteiden näkyvyyttä ja ulkonäköä niissä paikoissa, joissa kyselylomakkeisiin kerättiin vastauksia. Havainnointia dokumentoitiin kirjoittamalla päiväkirjamerkintöjä jokaisesta aineistonkeruupäivästä (liite 5).

Havainnoinnin eli observoinnin avulla saadaan tietoa siitä, mitä todellisuudessa tapahtuu. Havainnointia pidetään työläänä menetelmänä, mutta sen etu on siinä, että saatu tieto on yleensä suoraa ja välitöntä. Tieteellisessä tutkimuksessa käytetty havainnointi ei ole vain asioiden näkemistä, se on tarkkailua jonka avulla pyritään pääsemään luonnollisiin ympäristöihin. (Hirsjärvi ym. 2009, 212 - 213.) Havainnointia pidetään yhtenä yleisimpänä aineistonkeruumenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa, mutta sitä voidaan myös käyttää vaihtoehtoisena tai rinnakkaisena menetelmänä myös määrällisessä tutkimuksessa. Aineistonkeruumenetelmien yhdistämistä, kuten esimerkiksi haastattelun tai muunlaisen aineistonkeruumenetelmän ja havainnoinnin yhdistämistä pidetään usein erittäin tuotteliaana. (Sarajärvi & Tuomi 2004, 73, 83.)

Havainnointi on aikaa vievä aineistonkeruumenetelmä ja se sopii tiedonhankintamenetelmäksi erityisesti niissä tapauksissa, kun tutkittavasta asiasta ei tiedetä paljoa etukäteen tai ei tiedetä ollenkaan. Havainnointi voi myös kytkeä muita aineistonkeruumenetelmiä paremmin saatuun tietoon ja havainnoinnilla voidaan monipuolistaa tutkittavasta asiasta tai ilmiöstä saatua tietoa. Havainnoinnin avulla saadaan voimakkaammin tuotua esille johonkin asiaan tai ilmiöön liittyvät normit eli säännönmukaisuudet sekä niihin varsinaisesti liittyvän käyttäytymisen. (Sarajärvi & Tuomi 2004, 83.)

Havainnointimenetelmiä on erilaisia ja niitä voidaan kuvata kahdella eri jatkumolla. Toinen on hyvin systemaattista ja tarkasti jäsennehtyä havainnointia ja toinen ääripää luonnolliseen toimintaan mukautuvaa ja täysin vapaata. Systemaattinen havainnoitsija voi siis olla täysin ulkopuolinen tarkkailija, kun taas luonnolliseen toimintaan mukautuva osallistuva havainnoitsija on tarkkailtavan ryhmän jäsen. Yleistäen voidaan sanoa, että kvantitatiivisesti painottuvissa tutkimuksissa käytetään systemaattista havainnointia ja kvalitatiivisesti painottuvissa tutkimuksissa osallistuvaa havainnointia. (Hirsjärvi ym. 2009, 214.)

Sarajärven ja Tuomen (2004, 84) mukaan havainnointi voidaan jakaa vielä neljään muotoon, jotka ovat piilohavainnointi, havainnointi ilman osallistumista, osallistuva havainnointi ja osallistava havainnointi. Piilohavainnoinnissa tutkittavat eivät tiedä, että heitä tutkitaan sillä tutkija osallistuu tutkittavien elämään yhtenä tutkittavista ja häntä kohdellaan kuin luonnollista ryhmän jäsentä. Piilohavainnoinnista saatu tieto on autenttista, koska tutkijan vaikutusta tuloksiin ei pidetä juurikaan mahdollisena. Piilohavainnointiin liittyy kuitenkin eettisiä ongelmia. Havainnointi ilman osallistumista voidaan taas suorittaa niin, että tutkija on ulkopuolinen tarkkailija, joka ei osallistu tilanteeseen vaan voi havainnoida tilannetta kauempaa tai taltioituna. Osallistuva havainnointi on havainnointia, jossa tutkija aktiivisesti toimii tutkimuksensa tiedonantajien eli tutkittavien kanssa. Osallistavaa havainnointia voidaan kutsua myös osallistavaksi tutkimusotteeksi. Osallistavassa havainnoinnissa tutkija toimii aktiivisesti tutkittavien kanssa, mutta niin että samalla opastaa ja ohjeistaa tutkittavia siten, että tutkimuksen aikaisesta toiminnasta tulisi jatkuvaa myös tutkimuksen loputtua. (Sarajärvi & Tuomi 2004, 84 - 85.) Tutkimuksessa apuna käytetty havainnointi oli systemaattista havainnointia eli havainnointia ilman osallistumista. Havainnointi taltioitiin kenttätyöpäiväkirjaan, jota kirjoitettiin havainnoinnin aikana ja havainnoinnin päätyttyä jokaisella Nuuksio -käynnillä.

5.4 Aineiston käsittely

Tässä työssä kyselylomakkeen tulokset tilastoidaan SPSS -ohjelmalla ja sen virallinen nimi on IBM SPSS Statistics versio 18. SPSS -ohjelmiston nimi tulee sanoista Statistical Package for the Social Sciences, mikä tarkoittaa suomeksi sosiaalisen tieteenalan tilastotieteellistä pakettia.

SPSS -ohjelman ensimmäinen versio valmistui vuonna 1968 ja sen kehittivät yhdysvaltalainen kolmikko Norman H. Nie, Dale H. Bent ja C. Hadlai Hull. (SPSS.) Versio 18:a edeltävien ohjelmistojen nimi oli aina SPSS. Nimi kuitenkin vaihtui ja versio 18 sai nimen PASW Statistics, mikä tulee sanoista Predictive Analytics SoftWare. Tuleva versio 19 tulee kuitenkin saamaan vanhan SPSS nimen takaisin. (Karhunen, Rasi, Lepola, Muhli & Kanninen 2011, 3.)

SPSS on monipuolinen tilastointiohjelma ja siitä pidetään sen käyttäjäystävällisyyden takia. SPSS ohjelma on tuttu niin eri yrityksissä, kuin opinahjoissakin. Se on ladattavissa tietokoneelle sekä Windowsin käyttöjärjestelmälle, että Macille. (Kirkpatrick & Feeney 2009, preface 8 - 9.) SPSS -ohjelmalla voidaan tilastoida tutkimuksen tulokset käyttäen erilaisia tilastointimenetelmiä ja saadut tulokset voidaan esittää graafisin kuvioin (Karhunen ym. 2011, 3).

Aloittaessa SPSS -ohjelman käytön, tulee aluksi määrittää muuttujat. Muuttujia ovat esimerkiksi kyselyssä käytetyt kysymykset. Muuttujanäkymä välilehdessä muuttujat eli variaabelit nimetään, laitetaan muuttujan tyyppi, seliteteksti ja arvot. Tämän lisäksi muuttujanäkymä välilehdelle tulee merkitä puuttuva tieto, sarakkeen leveys, arvojen sijoittelu, mitta - asteikko sekä muuttujan rooli. Kun kaikki arvot ollaan saatu laitettua muuttujanäkymä välilehdelle, voidaan aloittaa tulosten syöttäminen aineistonäkymä välilehdelle. SPSS -ohjelmalla voidaan lukea taulukkolaskenta-, tietokanta- ja tilasto -ohjelmistoaineistoja (Karhunen ym. 2011, 15 - 18, 20).

SPSS -ohjelmalla voidaan tutkia tuloksia eri menetelmin, kun aineisto on saatu kerättyä vastaajilta. Ristiintaulukointi tunnetaan perusmenetelmänä, jolla tutkitaan kahden muuttujan riippuvuutta toisiinsa. Lisäksi voidaan verrata näiden muuttujien jakaumaa. (Karhunen ym. 2011, 65.) Riippuvuus- ja riippumattomuustarkastelussa voidaan tutkia tarkasteltavan muuttujan jakaumaa muuttujan eri luokissa. Esimerkkinä voidaan ottaa miehen ja naisen erot johonkin tutkittavaan asiaan. Voidaan tutkia eroavatko vastaukset sukupuolesta riippuen. (Ristiintaulukointi 2004.)

Ristiintaulukoinnin avulla voidaan tutkia siihen liittyviä tilastollisia tunnuslukuja. Esimerkkinä voidaan ottaa, että Nuuksion kävijöistä on valittu 100 hengen vastaajajoukko, mutta halutaan tietää luotettava, vastaus miten kaikki Nuuksiossa käyvät ihmiset vastaisi kyselyyn, ei siis pelkästään sadan hengen otantajoukko. Tällöin voidaan käyttää Khiin neliö - testiä, jolla voidaan laskea luotettavuusarvo tutkittavalle asialle. Tällä arvolla vastataan kysymykseen: Miten todennäköistä on, että saadaan havaitun suuruinen tai vielä sitäkin suurempi Khiin neliön arvo ilman huomattavaa eroa tai riippuvuutta perusjoukossa. Khiin P - arvon ollessa 0,000 - 0,05 eli maksimissaan viisi prosenttia, voidaan todeta, että perusjoukon erot tai yhteneväisyydet saavat tukea ja ovat luotettavia. (Khiin neliö -testi.)

Khiin neliö -testiä ei voida käyttää, jos vastauksia ei ole tarpeeksi tarkasteltaessa muuttujia. Esimerkiksi tarkasteltaessa miehiä ja naisia, miehet ovata vastanneet reilusti kyllä ja vain minimaalinen prosentti on vastannut ei. Tällöin voidaan käyttää Mann-Whitneyn U -testiä. Tällöin tarkasteltavien muuttujien pitää olla mielipideasteikollisia, eikä olla varmoja ovatko muuttujat normaalijakautuneita perusjoukossa. Mann-Whitney U -testissä hypoteesit on testattu usein eri tavoin, kuitenkin ne on muotoiltu niin, että tarkastellaan mediaanien yhtäsuuruutta. Edellytyksenä tälle on, että jakaumat muuttujilla on lähes samanmuotoiset. (Mann-Whitney U -testi.) Selkeästi sanottuna Mann-Whitney U -testillä tarkastellaan muuttujien eroavaisuuksia kahdessa eri ryhmässä (Schalin 2012).

6 Tutkimuksen toteutus

Työn muoto oli tutkimuksellinen, mutta sen tuloksia hyödynnettiin osana toiminnallista Löydä Nuukio -hanketta. Selvitys toteutettiin seurantatutkimuksena informoidun kyselylomakkeen avulla haastattelumuodossa kuudessa eri sijainnissa Nuuksion järviylängön alueella. Sijainnit sovittiin yhdessä Metsähallituksen yhteyshenkilön kanssa. Tutkimus koostui opiskelijoiden, Metsähallituksen yhteyshenkilön sekä Laurean ohjaajien yhteisestä alustavasta suunnitelmasta, mitä opinnäytetyön tuli pitää sisällään. Opiskelijat Juurinen ja Tastula suunnittelivat yhteistyössä Metsähallituksen yhteyshenkilön kanssa tutkimuksen aineistonkeruussa käytettävän informoidun kyselylomakkeen, joka tulostettiin Nuuksioon mukaan sekä suomenkielisenä, että englanninkielisenä versiona.

Syksyllä 2012 toteutettu kysely suoritettiin kuudessa eri sijainnissa Nuuksion kansallispuistoalueella sekä Helsingin ulkoilualueilla. Alun perin tarkoitus oli toteuttaa kysely myös Espoon ulkoilualueilla, mutta yhdessä toimeksiantajan edustajan kanssa päätettiin jättää Espoon alueet pois, koska suurimmasta osasta puuttui opasteparannukset, joita oli tehty eri Nuuksion alueille ensimmäisen tutkimuksen perusteella. Valitsimme tutkittaviksi alueiksi Haukkalammen, Kattilan, Valklammen, Salmen ulkoilualueen, Solvallon sekä Pirttimäen ulkoilualueen. Kyselylomakkeeseen jätettiin kuitenkin enemmän vaihtoehtoja alueista.

Tavoitteena oli saada pyydetty määrä vastauksia kyselylomakkeisiin, analysoida saadut tulokset ja raportoida tulokset Metsähallitukselle joulukuussa. Tutkimuksen vastausten tallentaminen tehtiin SPSS -ohjelmaan ja vastausten tallentaminen alkoi saman tien aineistonkeruun alettua. Tallennus päättyi heti aineistonkeruun päätyttyä jolloin tulosten analysointi alkoi. SPSS -ohjelman käytön ja tallennuspohjan luonnin ohjaajana toimi Laurea-ammattikorkeakoulun menetelmäopettaja Erkki Schalin. Tulosten analysoinnin ja tulosten

selvityksen jälkeen opiskelijat kirjoittivat Metsähallitukselle tiiviin raportin tutkimuksen tuloksista. Joulukuussa 2012 palautettu raportti tuloksista on osa opinnäytetyötä. Metsähallitus tarvitsi tulokset jo 20.12.2012, joten tulokset luovutettiin jo ennen kuin itse opinnäytetyö oli valmis. Käänteinen järjestys (kuvio 1) johtui tiukasta aikataulusta, mikä oli tiedossa siitä asti, kun opinnäytetyötä aloitettiin tekemään.



Kuvio 1: Työn toteutus.

Metsähallitus hyödyntää saatuja tuloksia luontokeskukseen suuntautuvien reittien lähtöporttien sekä niihin liitettävien infotaulujen ja karttojen onnistumisen seuraamisessa ja edelleen kehittämässä. Tulokset kertovat kävijöiden tyytyväisyydestä opasteiden määrään ja laatuun, sekä tarpeista ja mieltymyksistä opasteiden sisällön ja ulkoasun suhteen. Lisäksi selvityksen tuloksista käy ilmi, millä alueilla nykyisessä opastuksessa on edelleen kehitettävää.

7 Kyselytutkimuksen tulokset

Tässä osiossa käydään läpi tutkimuksen kenttätyöstä saadut tulokset. Jokaisesta kyselylomakkeen kysymyksestä on tehty frekvenssitaulukot. Joistain kysymyksistä on saatu vastauksia, joissa on suuria eroja ja näitä tuloksia on tarkasteltu tarkemmin ristiintaulukoinnin avulla. Tutkimustuloksia tarkastellaan ensiksi vastaajien perustietojen mukaan. Tämän jälkeen käydään läpi alueen löytyvyyteen ja kartan käyttöön liittyvät tutkimustulokset sekä opastustaulujen ja karttojen informatiivisuus ja opasteiden informatiivisuus maastossa. Lopuksi käydään vielä läpi tyytyväisyys, tietoisuus rakenteilla olevasta Suomen luontokeskus Haltiasta ja Suomen luontokeskus Haltian löydettävyys sekä avoimet vastaukset.

7.1 Vastaajien perustiedot

Reilun kuukauden ajan kestäneen kenttätyön aikana kyselylomakkeisiin saatiin yhteensä 102 vastausta (taulukko 2). Vastaukset jakautuivat lähes tasan sukupuolen mukaan katsottuna. Tutkimuksessa vastaajat oli jaettu neljään kategoriaan: alle täysi-ikäiset, nuoret aikuiset, aikuiset ja keski-ikäiset sekä ikäihmiset.

		Vastaajan sukupuoli		Kaikki
		Mies	Nainen	
Ikä (vuosia) < 17 alaikäiset	Kpl	1	2	3
	%	1,9%	4,2%	2,9%
18-30 nuoret aikuiset	Kpl	24	18	42
	%	44,4%	37,5%	41,2%
31-60 aikuiset ja keski-ikäiset	Kpl	26	27	53
	%	48,1%	56,3%	52,0%
61 < ikäihmiset	Kpl	3	1	4
	%	5,6%	2,1%	3,9%
Kaikki	Kpl	54	48	102
	%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 2: Vastanneiden ikä sukupuolen mukaan.

Kaikista vastaajista yli puolet oli 31 - 60 -vuotiaita ja lähes puolet 18 - 30 -vuotiaita. Yli 61 -vuotiaita ikäihmisiä ja alle 18 -vuotiaita oli yhteensä alle kymmenesosa. Kyselyyn vastanneiden miesten ikä jakautui lähes tasaisesti aikuisiin ja keski-ikäisiin sekä nuoriin aikuisiin. Ikäihmisiä ja täysi-ikäisiä vastaajista oli hyvin pieni osa. Naisten jakauma erosi hieman miehistä, aikuisia ja keski-ikäisiä oli reilu puolet ja nuoria aikuisia selkeästi vähemmän. Alle täysi-ikäisiä oli yksi enemmän ja ikäihmisiä kaksi vähemmän. Sukupuolesta riippumatta alle täysi-ikäisiä sekä ikäihmisiä oli selvästi vähiten.

			Vastaajan sukupuoli		Kaikki
			Mies	Nainen	
Ammatillinen kuvaus	Yrittäjä	kpl	6	2	8
		%	11,1%	4,2%	7,8%
	Alempi toimihenkilö	kpl	5	5	10
		%	9,3%	10,4%	9,8%
	Ylempi toimihenkilö	kpl	17	14	31
		%	31,5%	29,2%	30,4%
	Työntekijä	kpl	7	9	16
		%	13,0%	18,8%	15,7%
	Eläkeläinen	kpl	3	0	3
		%	5,6%	,0%	2,9%
	Opiskelija	kpl	14	18	32
		%	25,9%	37,5%	31,4%
	Muu	kpl	2	0	2
		%	3,7%	,0%	2,0%
Kaikki		kpl	54	48	102
		%	100,0%	100,0%	100,0%

Taulukko 3: Vastanneiden ammatillinen kuvaus sukupuolen mukaan.

Vastaajien ammatillinen kuvaus jakautui pääasiallisesti ylempiin toimihenkilöihin ja opiskelijoihin. Kolmanneksi eniten oli työntekijöitä, minkä jälkeen tulivat alemmat toimihenkilöt, yrittäjät ja muut (taulukko 3). Miesten kategoriassa eniten oli ylempiä toimihenkilöitä, joita oli noin yksi kolmasosa. Opiskelijoita oli toiseksi eniten, noin viidesosa. Naisten puolella vastaukset meni toisin päin ja eniten oli opiskelijoita ja toiseksi eniten ylempiä toimihenkilöitä. Suuria eroja sukupuoleen verrattuna ei kuitenkaan ollut.

	Kpl	%
Suomi	91	89,2
Ranska	2	2,0
Nepali	2	2,0
Libanon	1	1,0
Japani	1	1,0
Kenia	1	1,0
Nigeria	1	1,0
Pakistan	1	1,0
Alankomaat	1	1,0
Norja	1	1,0
Kaikki	102	100,0

Taulukko 4: Vastanneiden kotimaa.

Kyselyyn vastasi ihmisiä yhteensä kymmenestä eri maasta, joista enemmistö oli suomalaisia. Suomalaisen lisäksi vastaajia oli yhdeksästä muusta maasta, joista ranskalaisia ja nepalilaisia oli kumpiakkin kaksi prosenttia ja jokaisia muunmaalaisia yksi prosentti (taulukko 4). Kyselylomakkeen perustiedoissa kysyttiin myös, ovatko ihmiset liikkumassa kansallispuistossa tai ulkoilualueella yksin vai ryhmässä. Kyselyn vastaajista suurin osa, 86,3% kulki ryhmässä ja loput 13,7 % oli matkassa yksin.

7.2 Käynti Nuuksiossa

Vastauksia kyselylomakkeisiin kerättiin yhteensä kuudelta eri alueelta, Haukkalammelta, Kattilasta, Solvallalta, Valklammelta sekä Salmen ja Pirttimäen ulkoilualueilta (liite 4). Haukkalammella, Pirttimäessä ja Salmessa vastauksia kerättiin jokaisessa paikassa kahtena eri päivänä, joista toinen oli arkipäivä ja toinen osui viikonlopulle. Valklammella vastauksia kerättiin yhtenä arkipäivänä ja Kattilassa yhtenä lauantaina. Solvallassa vastauksia kerättiin kahtena päivänä marraskuun ensimmäisenä viikonloppuna.

	Kpl	%
Haukkalampi	33	32,4
Kattila	11	10,8
Solvalla	4	3,9
Valklampi	2	2,0
Salmen ulkoilualue	13	12,7
Pirttimäen ulkoilualue	39	38,2
Kaikki	102	100,0

Taulukko 5: Vierailun pääasiallinen kohde.

Suurimmat vastausmäärät jakautuivat Pirttimäen ulkoilualueelle ja Haukkalammelle (taulukko 5). Seuraavaksi eniten vastauksia saatiin Salmen ulkoilualueelta ja Kattilasta. Kaikista vähiten vastauksia saatiin Valklammen ja Solvallon alueilta. Tutkimukseen osallistuneista valtaosa oli käynyt Nuuksiossa aiemmin ja vain reilu kymmenesosa oli vierailmassa ensimmäistä kertaa.

Vastaajan kuvaus	Haukkalampi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Muut	81,8 %	100,0 %	100,0 %	100,0 %	84,6 %	38,5 %	68,6 %
Opiskelijat	18,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	15,4 %	61,5 %	31,4 %

Taulukko 6: Vierailun pääasiallinen kohde ristiintaulukoituna ammatillisen kuvauksen kanssa.

Ristiintaulukoinnin avulla haluttiin selvittää paikkakohtaisesti montako prosenttia vastaajista oli ammattilliselta kuvaukselta opiskelijoita ja montako prosenttia lukeutui muihin kuin opiskelijoihin (taulukko 6). Pirttimäellä, Haukkalammella ja Salmessa osa kyselyyn vastaajista oli opiskelijoita ja selkeästi eniten niitä oli Pirttimäellä, jossa yli puolet kyselyyn vastaajista oli opiskelijoita.

7.3 Alueen löytäminen

Kyselylomakkeen avulla haluttiin saada selville, kuinka hyvin alueelle opastaminen toimii. Alueen löytymiseen liittyvät kysymykset jaettiin kolmeen osaan, itse kansallispuisto- tai ulkoilualan löytettävyyteen, alueen pysäköintipaikan löytettävyyteen sekä alueen opastettujen retkipolkujen tai reittien löytettävyyteen.

	Kpl	%
täysin samaa mieltä	83	81,4
osittain samaa mieltä	9	8,8
osittain eri mieltä	6	5,9
täysin eri mieltä	4	3,9
Kaikki	102	100,0

Taulukko 7: Nuuksion kansallispuistoon/ ulkoilualueelle oli helppo löytää.

Ensiksi vastaajilta kysyttiin, oliko helppo löytää Nuuksion kansallispuistoalueelle tai ulkoilualueelle (taulukko 7). Suurin osa oli sitä mieltä, että alueelle oli helppo löytää. Ainoastaan noin kymmenesosa oli osittain tai täysin eri mieltä.

	Kpl	%
täysin samaa mieltä	83	81,4
osittain samaa mieltä	11	10,8
osittain eri mieltä	4	3,9
täysin eri mieltä	4	3,9
Kaikki	102	100,0

Taulukko 8: Alueen pysäköintialueelle oli helppo löytää.

Ulkoilijoilta kysyttiin myös, oliko alueen pysäköintialueelle helppo löytää (taulukko 8). Tässäkin vastaukset jakautuivat vastaavanlaisesti, kuin edellisessä kysymyksessä. Valtaosa vastaajista oli sitä mieltä, että pysäköintialueelle oli helppo löytää. Osittain samaa mieltä alueen löytämisen helppouden suhteen oli vastaajista kymmenesosa.

	Kpl	%
täysin samaa mieltä	68	66,7
osittain samaa mieltä	22	21,6
osittain eri mieltä	10	9,8
täysin eri mieltä	2	2,0
Kaikki	102	100,0

Taulukko 9: Alueen opastetuille retkipoluille tai reiteille oli helppo löytää.

Lopuksi alueen löytyvyyteen liittyvissä kysymyksissä kysyttiin oliko alueen opastetuille retkipoluille tai reiteille helppo löytää (taulukko 9). Alueen opastetuille retkipoluille ja reiteille oli jälleen suurimman osan mielestä helppo löytää. Eriäviä vastauksia oli reilu kymmenesosa.

7.4 Kartan käyttö

Kyselylomakkeessa haluttiin tietää, käyttivätkö ihmiset alueilla liikkuessaan karttaa. Kysymyksessä haluttiin myös selvittää, mitä karttaa ulkoilijat ja retkeilijät käyttivät, jos käyttivät. (kuva 16).

	Kpl	%
karttakeskuksen Nuuksio -retkeilykartta	19	18,6
kännykkään ladattava mobiilikartta	2	2,0
kansallispuistoesitteen kartta	1	1,0
pääkaupunkiseudun ulkoilukartta	5	4,9
gps-kartta	1	1,0
muu kartta	5	4,9
Käytti karttaa	33	32,4
Ei käyttänyt karttaa	69	67,6
Kaikki	102	100,0

Taulukko 10: Mitä karttaa vastaaja käytti Nuuksiossa.

Suurin osa ei käyttänyt minkäänlaista karttaa ja loput, noin yksi kolmasosa vastaajista käytti. Suurin osa karttaa käyttävistä henkilöistä käytti karttakeskuksen Nuuksio -retkeilykarttaa. Muita karttoja käytettiin tasapuolisesti lähes yhtä paljon. Vain retkikartta.fi:stä tulostettu kartta jäi ilman vastauksia.

7.5 Opastustaulujen ja karttojen informatiivisuus

Kyselylomakkeessa vastaajilta kysyttiin yhdeksän eri kysymystä liittyen opasteiden informatiivisuuteen. Informatiivisuuteen liittyvät kysymykset olivat miten hyvin oma sijainti, alueen reittien pituudet, reittiyhteydet eri puolille Nuuksiota, liikuntaesteisille soveltuvat reitit, alueen omistaja tai hallinnoija, nuotiopaikat ja keittokatokset alueella, käymälät alueella, millaista on Nuuksion luonto, reittien vaativuustasot sekä reittiyhteydet Suomen luontokeskus Haltiaan on ilmoitettu opastustauluissa ja kartoissa. Vastausvaihtoehdot kysymyksiin olivat erittäin hyvin, melko hyvin, melko huonosti ja erittäin huonosti.

	Kpl	%
erittäin hyvin	33	32,4
melko hyvin	45	44,1
melko huonosti	19	18,6
hyvin puutteellisesti	5	4,9
Kaikki	102	100,0

Taulukko 11: Oma sijainti ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa.

Kysyttäessä kuinka hyvin oma sijainti oli ilmoitettu opastetauluissa ja kartoissa (taulukko 11), vastaukset jakautuivat jokaiselle vastausvaihtoehdolle. Eniten vastaajista oli sitä mieltä, että oma sijainti oli ilmoitettu hyvin.

	Kpl	%
erittäin hyvin	53	52,0
melko hyvin	43	42,2
melko huonosti	6	5,9
Kaikki	102	100,0

Taulukko 12: Reittien pituudet oli ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa.

Kysyttäessä miten hyvin alueen reittien pituudet on ilmoitettu opastustauluissa ja kartoissa (taulukko 12), vastaukset jakautuivat erittäin hyvälle, melko hyvälle ja melko huonolle. Yhdenkään vastaajan mielestä alueen reittien pituutta ei ollut ilmoitettu hyvin puutteellisesti. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että reittien pituudet oli ilmoitettu erittäin hyvin ja vähän alle puolet vastaajista oli sitä mieltä, että melko hyvin. Pienin osa oli sitä mieltä, että melko huonosti.

	Kpl	%
erittäin hyvin	27	26,5
melko hyvin	55	53,9
melko huonosti	19	18,6
hyvin	1	1,0
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 13: Reittiyhteyksien informatiivisuus eri puolille Nuuksiota kartoissa ja opastetauluissa.

Kysyttäessä miten hyvin reittiyhteydet eri puolille Nuuksiota on ilmoitettu opastustauluissa ja kartoissa (taulukko 13), vastaukset jakautuivat kaikille vastausvaihtoehdoille, mutta kuitenkin niin että ainoastaan yksi prosentti vastaajista oli valinnut kohdan hyvin puutteellisesti. Valtaosa vastaajista oli valinnut joko kohdan melko hyvin tai erittäin hyvin ja noin yksi viidesosa melko huonosti.

	Kpl	%
erittäin hyvin	8	7,8
melko hyvin	25	24,5
melko huonosti	36	35,3
hyvin	33	32,4
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 14: Liikuntaesteisille ilmoitettujen reittien informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa.

Liikuntaesteisille soveltuvien reittien ilmoittaminen ei ollut tämän otannan mukaan onnistunut kovin hyvin. Suurin osa vastauksista jakautui aika tasaisesti kahdelle huonoimmalle vastausvaihtoehdolle (taulukko 14). Ainoastaan kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että

informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa liittyen liikuntaesteisiin on melko hyvin tai erittäin hyvin onnistunutta.

Miten hyvin liikuntaesteisille soveltuvat reitit on ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa?	Haukkalampi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Erittäin hyvin	3,0 %	0,0 %	75,0 %	0,0 %	7,7 %	7,7 %	7,8 %
Melko hyvin	21,2 %	18,2 %	25,0 %	0,0 %	30,8 %	28,2 %	24,5 %
Melko huonosti	48,5 %	45,5 %	0,0 %	50,0 %	53,8 %	17,9 %	35,3 %
Hyvin puutteellisesti	27,3 %	36,4 %	0,0 %	50,0 %	7,7 %	46,2 %	32,4 %

Taulukko 15: Liikuntaesteisille ilmoitettujen reittien informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Liikuntaesteisille soveltuvien reittien ilmoituksen selkeyttä kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoitiin vastauspaikan mukaan (taulukko 15). Vastauksia tarkasteltaessa voidaan huomata, että ihmiset ovat vastauspaikasta riippumatta melko tyytymättömiä liikuntaesteisille soveltuvien reittien ilmoituksista. Solvalla oli ainoa paikka, jossa oltiin todella tyytyväisiä reitti-ilmoituksiin. Solvallassa vastaajia oli tosin paljon vähemmän muihin paikkoihin nähden (taulukko 6).

	Kpl	%
erittäin hyvin	17	16,7
melko hyvin	22	21,6
melko huonosti	37	36,3
hyvin	26	25,5
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 16: Alueen omistajan tai hallinnoijan informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa.

Kysymys alueen omistajan ja hallinnoijan ilmoittamisen onnistumisesta opastetauluissa ja kartoissa (taulukko 16) jakoi vastaajien mielipiteet aika tasaisesti kaikille vastausvaihtoehdoille. Suurin osa vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että alueen omistaja ja hallinnoija on ilmoitettu melko huonosti ja toiseksi suurin osa hyvin puutteellisesti. Pienin osa oli sitä mieltä, että alueen omistaja ja hallinnoija on ilmoitettu erittäin hyvin.

Miten hyvin alueen omistaja tai hallinnoija on ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa?	Haukkalampi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Erittäin hyvin	15,2 %	18,2 %	0,0 %	100,0 %	46,2 %	5,1 %	16,7 %
Melko hyvin	18,2 %	9,1 %	25,0 %	0,0 %	46,2 %	20,5 %	21,6 %
Melko huonosti	39,4 %	54,5 %	75,0 %	0,0 %	7,7 %	35,9 %	36,3 %
Hyvin puutteellisesti	27,3 %	18,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	38,5 %	25,5 %

Taulukko 17: Alueen omistajan tai hallinnoijan informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Vastauspaikkojen mukaan ristiintaulukoitiin myös informaatiota alueen omistajasta tai hallinnoijasta, ja miten se tulee ilmi kartoissa ja opastetauluissa (taulukko 17).

Haukkalammella, Kattilassa ja Pirttimäessä vastaukset jakoutuivat kaikkiin neljään vastausvaihtoehtoon. Valklammella oltiin erittäin tyytyväisiä ja Solvallassa vastaukset jakoutuivat melko hyvin ja melko huonoin vastausvaihtoehtoihin.

	Kpl	%
erittäin hyvin	47	46,1
melko hyvin	38	37,3
melko huonosti	14	13,7
hyvin	3	2,9
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 18: Alueen keittokatosten ja nuotiopaikkojen ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.

Kysyttäessä alueen keittokatosten ja nuotiopaikkojen ilmoittamisesta (taulukko 18), melkein puolet vastaajista oli sitä mieltä, että ne on ilmoitettu erittäin hyvin. Seuraavaksi suurin määrä vastaajista oli valinnut vastausvaihtoehdon melko hyvin. Alle viidesosa kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että keittokatosten ja nuotiopaikkojen ilmoittaminen on melko huonoa tai hyvin puutteellista.

	Kpl	%
erittäin hyvin	36	35,3
melko hyvin	40	39,2
melko huonosti	18	17,6
hyvin	8	7,8
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 19: Alueen käymälöiden ilmoitus kartoissa ja opastetauluissa.

Kysyttäessä käymälöiden ilmoittamisesta (taulukko 19), vastausvaihtoehdot erittäin hyvin ja melko hyvin keräsivät eniten vastauksia. Noin neljäsosa vastaajista oli valinnut kohdan melko huonosti tai hyvin puutteellisesti.

	Kpl	%
erittäin hyvin	36	35,3
melko hyvin	24	23,5
melko huonosti	25	24,5
hyvin	17	16,7
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 20: Nuksion luonnon monimuotoisuuden ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.

Kysyttäessä miten hyvin opastetauluissa ja kartoissa on ilmoitettu millaista Nuksion luonto on (taulukko 20), vastaukset jakautuivat jälleen aika tasaisesti kaikille vastausvaihtoehdoille. Positiivisia vastauksia oli kuitenkin enemmistö niin, että vastausvaihtoehdon erittäin hyvin oli valinnut yli kolmasosa kaikista vastaajista ja melko hyvin noin yksi neljäsosa. Kaikista vähiten vastauksia sai huonoin vastausvaihtoehto.

Miten hyvin kartoissa ja opastetauluissa on ilmoitettu millaista Nuuksion luonto on?	Haukkala3mpi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Erittäin hyvin	30,3 %	63,6 %	100,0 %	50,0 %	76,9 %	10,3 %	35,3 %
Melko hyvin	30,3 %	9,1 %	0,0 %	50,0 %	23,1 %	23,1 %	23,5 %
Melko huonosti	33,3 %	18,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	30,8 %	24,5 %
Hyvin puutteellisesti	6,1 %	9,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	35,9 %	16,7 %

Taulukko 21: Nuuksion luonnon monimuotoisuuden ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Nuuksion luonnosta haluttiin kysyä myös paikkakohtaisesti ja eri paikoissa saatiinkin pääosin tyytyväisiä vastauksia. Vain Pirttimäellä oltiin hieman tyytymättömiä kyseiseen informaatioon. Solvallassa ja Valklammella oltiin tyytyväisimpiä, mutta näissä paikoissa oli myös vähiten vastaajia (taulukko 21).

	Kpl	%
erittäin hyvin	13	12,7
melko hyvin	41	40,2
melko huonosti	32	31,4
hyvin	16	15,7
puutteellisesti		
Kaikki	102	100,0

Taulukko 22: Reittien vaativuustasojen ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.

Reittien vaativuustasojen ilmoittaminen oli vastaajien mielestä onnistunut lähinnä melko hyvin tai melko huonosti. Pienin osa oli sitä mieltä, että vaativuustasojen ilmoittaminen on onnistunut erittäin hyvin ja sitä hieman suurempi osa oli sitä mieltä, että hyvin puutteellisesti (taulukko 22).

Miten hyvin reittien vaativuustasot oli ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa?	Haukkalampi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Erittäin hyvin	9,10 %	27,30 %	25,00 %	0,00 %	23,10 %	7,70 %	12,70 %
Melko hyvin	39,40 %	36,40 %	75,00 %	0,00 %	53,80 %	35,90 %	40,20 %
Melko huonosti	39,40 %	27,30 %	0,00 %	50,00 %	15,40 %	33,30 %	31,40 %
Hyvin puutteellisesti	12,10 %	9,10 %	0,00 %	50,00 %	7,70 %	23,10 %	15,70 %

Taulukko 23: Reittien vaativuustasojen ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Reittien vaativuustasojen ilmoittamisesta kartoissa ja opastetauluissa vastaukset jakoutuivat lähes kaikissa paikoissa tasaisesti (taulukko 23). Ainoastaan Solvalla alueella vastaajat valitsivat pelkästään erittäin hyvän tai melko hyvän ja Valklammen alueella melko huonon tai hyvin puutteellisen vaihtoehdon.

	Kpl	%
erittäin hyvin	36	35,3
melko hyvin	28	27,5
melko huonosti	21	20,6
hyvin puutteellisesti	17	16,7
Kaikki	102	100,0

Taulukko 24: Suomen luontokeskus Haltiaan vievien reittiyhteyksien ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.

Suomen luontokeskus Haltiaan vievien reittiyhteyksien ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa (taulukko 24) oli vastaajien mielestä onnistunut suurimmalti osin erittäin hyvin ja melko hyvin. Kuitenkin yli kolmasosa vastaajista oli sitä mieltä, että huonosti tai puutteellisesti.

7.6 Opasteiden informatiivisuus maastossa

Tutkimuksessa haluttiin selvittää maastossa olevien opasteiden informatiivisuutta. Ulkoilijoilta kysyttiin oliko reittien varsilla olevat palvelut merkitty selkeästi, miten hyvin kuljettu reitti oli merkitty ja opastettu maastossa, oliko reiteillä tarpeeksi viittoja, oliko

risteyksissä helppo seurata haluamaansa reittiä sekä oliko reiteillä kerrottu selkeästi paljonko matkaa on jäljellä.

	Kpl	%
erittäin hyvin	34	33,3
melko hyvin	48	47,1
melko huonosti	14	13,7
hyvin puutteellisesti	6	5,9
Kaikki	102	100,0

Taulukko 25: Reittien varsilla olevien palvelujen merkitseminen maastossa selkeästi.

Kysyttäessä olivatko ihmiset tyytyväisiä reittien merkitsemiseen maastossa (taulukko 25), saatiin jakautuneita vastauksia, mutta suurin osa vastauksista oli positiivisia. Suurin osa oli sitä mieltä, että palvelut oli merkitty maastossa melko hyvin ja toiseksi suurin osa oli erittäin tyytyväisiä palvelujen merkitsemisen selkeyteen. Pienin osa kyselyyn vastaajista oli sitä mieltä, että palvelut oli merkitty hyvin puutteellisesti.

	Kpl	%
erittäin hyvin	60	58,8
melko hyvin	29	28,4
melko huonosti	10	9,8
hyvin puutteellisesti	3	2,9
kaikki	102	100,0

Taulukko 26: Oma reitti merkitty ja opastettu maastossa selkeästi.

Oman reitin merkitsemisestä ja opastamisesta maastossa kysyttäessä (taulukko 26), vastaukset erosivat jonkun verran, kun kysyttäessä palveluiden merkitsemisestä maastossa. Oma reitti oli merkitty erittäin hyvin 60 vastaajan mielestä. Melko hyvin -vastauksia saatiin toiseksi. Ainoastaan kolme henkilöä kaikista vastanneista oli sitä mieltä, että oman reitin merkitsemisen ja opastamisen selkeys maastossa oli hyvin puutteellista.

	Kpl	%
erittäin hyvin	62	60,8
melko hyvin	24	23,5
melko huonosti	11	10,8
hyvin puutteellisesti	5	4,9
kaikki	102	100,0

Taulukko 27: Reitin varrella oli viittoja riittävän tiheästi.

Reittien varsilla olevien viittojen tiheyttä haluttiin myös tutkia kyselylomakkeen avulla (taulukko 27). Tässä vastaukset olivat paljolti samankaltaisia, kuin edellisessä kysymyksessä. Suurin osa oli todella tyytyväisiä viittojen tiheyteen. Melko tyytyväisiä oli kaikista vastaajista vajaa neljäsosa ja kymmenesosa oli vastannut, että olisi hieman parantamisen varaa. Pienin osa vastaajista oli sitä mieltä, että viittoja pitäisi olla enemmän.

	Kpl	%
erittäin hyvin	51	50,0
melko hyvin	40	39,2
melko huonosti	10	9,8
hyvin puutteellisesti	1	1,0
kaikki	102	100,0

Taulukko 28: Risteyskohdissa oli helppo seurata haluttua reittiä.

Kysyttäessä oliko risteyskohdissa helppo seurata haluamaansa reittiä, vastaajat olivat hyvin yksimielisesti sitä mieltä, että opastus toimi tämän suhteen. Puolet vastanneista oli erittäin tyytyväisiä (taulukko 28) ja lähes puolet melko tyytyväisiä. Vain noin kymmenesosa oli sitä mieltä, että risteyksissä reitin seuraaminen oli melko vaikeaa ja vain yhden vastaajan mielestä risteyskohdissa oli todella vaikeaa seurata haluamaansa reittiä.

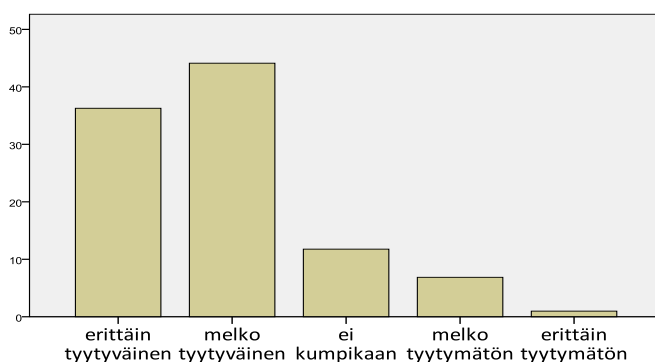
	Kpl	%
erittäin hyvin	40	39,2
melko hyvin	41	40,2
melko huonosti	15	14,7
hyvin puutteellisesti	6	5,9
kaikki	102	100,0

Taulukko 29: Reitin varrella oli kerrottu paljonko matkaa oli jäljellä.

Vastaajilta kysyttiin myös oliko reitin varrella kerrottu tarpeeksi hyvin paljonko matkaa on vielä jäljellä (taulukko 29). Tyytyväisiä vastaajia oli valtaosa ja loput vastaukset jakautuivat melko huonosti ja hyvin puutteellisesti oleviin vastausvaihtoehtoihin.

7.7 Tyytyväisyys

Tutkimuksessa haluttiin myös tietää, miten tyytyväisiä vastaajat olivat kokonaisuudessaan alueiden opasteiden määrään. Lisäksi kyselyssä tiedusteltiin, miten tyytyväisiä ihmiset olivat lähtöpaikkojen opastetauluihin sekä jätehuollon opastukseen/ ohjaukseen alueilla yleisesti.



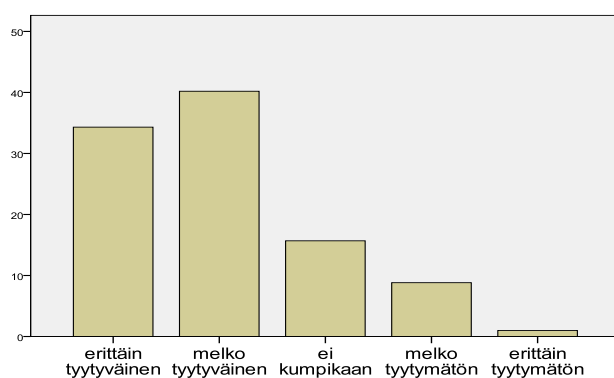
Kuvio 2: Pylväsdiagrammi tyytyväisyydestä kokonaisuudessaan alueen opasteiden määrään.

Kokonaisuudessaan alueiden opasteiden määrästä kysyttäessä (kuvio 2), melko tyytyväisiä vastaajia oli eniten ja erittäin tyytyväisiä oli toiseksi eniten. Loput vastaukset jakautuivat lähes tasan neutraaliin ja melko tyytymättömään ja vain yksi vastaaja oli erittäin tyytymätön.

Kuinka tyytyväinen olet kokonaisuudessa alueen opasteiden määrään?	Vierailut aiemmin	Ensimmäinen vierailu	Kaikki kävijät
Erittäin tyytyväinen	42,0 %	0,0 %	36,2 %
Melko tyytyväinen	40,9 %	64,3 %	44,1 %
Ei kumpikaan	9,1 %	28,6 %	11,8 %
Melko tyytymätön	8,0 %	0,0 %	6,9 %
Erittäin tyytymätön	0,0 %	7,1 %	1,0 %

Taulukko 30: Tyytyväisyys alueen opasteiden määrään ristiintaulukoituna käyntikerran kanssa.

Tutkimuksessa vertailtiin ristiintaulukoinnin avulla ihmisten tyytyväisyyttä kokonaisuudessaan alueen opasteiden määrään käyntikertaan verrattaessa (taulukko 30). Aiemmin alueella vierailleet ihmiset olivat lähes ainoastaan erittäin tyytyväisiä tai melko tyytyväisiä opasteiden määrään. Aiemmin vierrailleiden vastaukset poikkesivat verrattuna ensikertalaisiin, sillä ensikertalaisista ei yksikään ollut erittäin tyytyväinen. Ensikertalaisista suurin osa oli melko tyytyväisiä ja toiseksi suurin osa erittäin tyytyväisiä. Vajaa kolmasosa ensikertalaisista ei osannut sanoa mielipidettä ja erittäin tyytymättömiä vastauksia löytyi muutama.



Kuvio 3: Pylväsdiagrammi tyytyväisyydestä reittien opastetauluihin lähtöpaikoilla.

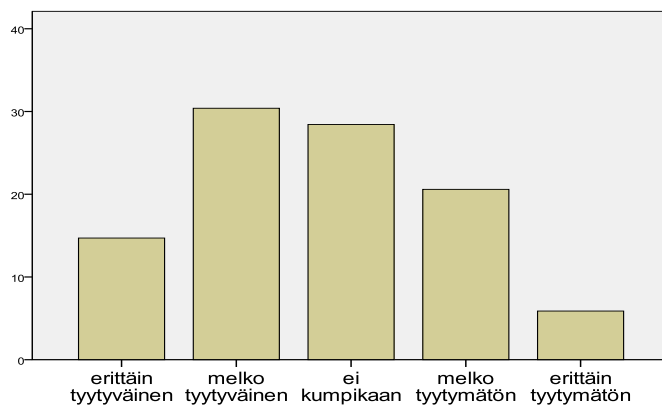
Kysyttäessä tyytyväisyyttä reittien opastetauluihin lähtöpaikoilla (kuvio 3), ihmiset olivat vastanneet lähes samalla lailla, kuin kysyttäessä tyytyväisyydestä kokonaisuudessaan alueiden opasteiden määrään. Suurin osa vastauksista jakautui melko tyytyväisiin ja erittäin tyytyväisiin. Noin kymmenesosa oli eri mieltä ja kuudesosa ei osannut sanoa.

Kuinka tyytyväinen olet reittien opastetauluihin lähtöpaikoilla?	Vierailut aiemmin	Ensimmäinen vierailu	Kaikki kävijät
Erittäin tyytyväinen	39,8 %	0,0 %	34,3 %
Melko tyytyväinen	40,9 %	35,7 %	40,2 %
Ei kumpikaan	13,6 %	28,6 %	15,7 %
Melko tyytymätön	5,7 %	28,6 %	8,8 %
Erittäin tyytymätön	0,0 %	7,1 %	1,0 %

Taulukko 31: Tyytyväisyys reittien opastetauluihin ristiintaulukoituna käyntikerran kanssa.

Ihmisiltä tiedusteltiin tyytyväisyyttä reittien opastetauluihin lähtöpaikoilla käyntikertaan verrattuna (taulukko 31). Aikaisemmin vierailleista ihmisistä suurin osa oli erittäin tyytyväisiä

ja melko tyytyväisiä. Ensikertalaiset olivat hieman kriittisempiä, heillä vastaukset jakautuivat tasaisesti melko tyytyväiseen, melko tyytymättömään ja ei kumpikaan -vastausvaihtoehtoon.



Kuvio 4: Pylväsdiagrammi tyytyväisyydestä jätehuollon opastukseen/ ohjaukseen alueella.

Kun vastaajilta kysyttiin tyytyväisyyttä jätehuollon opastukseen/ ohjaukseen (kuvio 4), jakautuivat vastaukset pääasiassa melko tyytyväisiin, melko tyytymättömiin ja ei kumpaakaan -vaihtoehtoon. Erittäin tyytyväisiä vastaajia oli toiseksi vähiten tyytymättömiä vähiten.

Kuinka tyytyväinen olit jätehuollon opastukseen/ohjaukseen alueella?	Vierailut aiemmin	Ensimmäinen vierailu	Kaikki kävijät
Erittäin tyytyväinen	17,0 %	0,0 %	14,7 %
Melko tyytyväinen	35,2 %	0,0 %	30,4 %
Ei kumpikaan	27,3 %	35,7 %	28,4 %
Melko tyytymätön	15,9 %	50,0 %	20,6 %
Erittäin tyytymätön	4,5 %	14,3 %	5,9 %

Taulukko 32: Tyytyväisyys jätehuollon opastukseen ristiintaulukoituna käyntikerran kanssa.

Jätehuollon opastuksesta kysyttäessä ihmiset olivat kriittisempiä (taulukko 32). Aikaisemmin vierailleiden ihmisten vastaukset jakautuivat tasaisesti kaikkiin viiteen vastausvaihtoehtoon, kun taas ensikertalaiset olivat pääosin tyytymättömiä. Heistä kukaan ei ollut erittäin tyytyväinen tai melko tyytyväinen opastukseen.

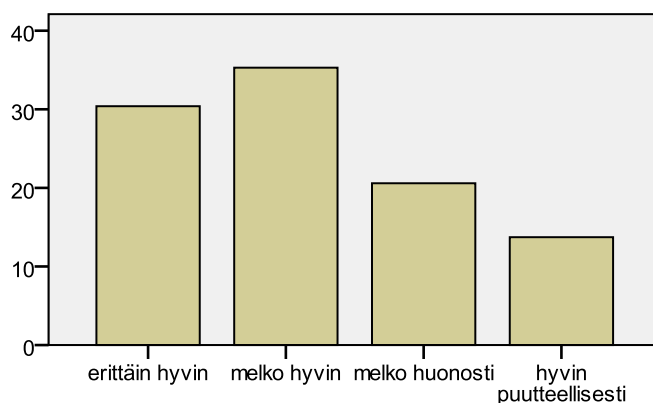
Kuinka tyytyväinen olit jätehuollon opastukseen/ ohjaukseen alueella?	Haukkalampi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Erittäin tyytyväinen	21,2 %	9,1 %	0,0 %	50,0 %	15,4 %	10,3 %	14,7 %
Melko tyytyväinen	48,5 %	45,5 %	0,0 %	0,0 %	23,1 %	17,9 %	30,4 %
Ei kumpikaan	15,2 %	36,4 %	25,0 %	50,0 %	53,8 %	28,2 %	28,4 %
Melko tyytymätön	9,1 %	9,1 %	75,0 %	0,0 %	7,7 %	33,3 %	20,6 %
Erittäin tyytymätön	6,1 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	10,3 %	5,9 %

Taulukko 33: Tyytyväisyys jätehuollon opastukseen ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Kysymys tyytyväisyydestä jätehuoltoon jakoi vastauksia kaikille vastausvaihtoehdoille, joten sitä lähdettiin ristiintaulukoimaan vastauspaikan mukaan (taulukko 33). Haukkalammella, Kattilassa, Valklammella ja Salmessa vastaajat olivat selkeästi tyytyväisempiä kuin Solvalla ja Pirttimäessä. Solvalla vastaajia oli kuitenkin kaiken kaikkiaan vähän verrattuna Pirttimäkeen, joten määrällisesti tyytymättömpiä oltiin Pirttimäen ulkoilualueella (taulukko 6).

7.8 Luontokeskus Haltian löydettävyyys

Kyselylomakkeessa vastaajilta kysyttiin heidän tietoisuudestaan Nuuksiin parhaillaan rakennettavasta Suomen luontokeskus Haltiasta sekä Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeydestä. Vastaajista kaksi kolmasosaa oli tietoisia rakennettavasta luontokeskuksesta ja loput, yksi kolmasosa, eivät olleet tietoisia.



Kuvio 5: Pylväsdiagrammi Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeydestä.

Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeydestä kysyttäessä positiivisia vastauksia tuli enemmän kuin negatiivisia (kuvio 5). Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeydestä kysyttäessä positiivisia vastauksia tuli kaksi kolmasosaa. Eniten vastauksia keräsi kohta melko hyvin ja toiseksi eniten erittäin hyvin. Noin neljäsosa vastaajista oli sitä mieltä, että reitti oli opastettu melko huonosti. Hyvin puutteellisesti -vastauksia oli vähiten.

Oliko Suomen luontokeskus Haltiaan vievä reitti opastettu selkeästi?	Haukkalampi	Kattila	Solvalla	Valklampi	Salmen ulkoilualue	Pirttimäen ulkoilualue	Kaikki
Erittäin hyvin	24,2 %	27,3 %	100,0 %	100,0 %	46,2 %	20,5 %	30,4 %
Melko hyvin	42,4 %	9,1 %	0,0 %	0,0 %	53,8 %	35,9 %	35,3 %
Melko huonosti	15,2 %	45,5 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	28,2 %	20,6 %
Erittäin huonosti	18,2 %	18,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	15,4 %	13,7 %

Taulukko 34: Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeys ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Opastuksen selkeyttä Suomen luontokeskus Haltiaan ristiintaulukoitiin vastauspaikan mukaan (taulukko 34). Salmen, Solvallon ja Valklammen alueilla opastusta pidettiin ainoastaan erittäin hyvänä tai melko hyvänä. Haukkalammen, Kattilan ja Pirttimäen alueilla vastaukset olivat jakautuneet kaikille vastausvaihtoehdoille. Eniten melko huonoja ja erittäin huonoja vastauksia tuli Kattilan alueelta.

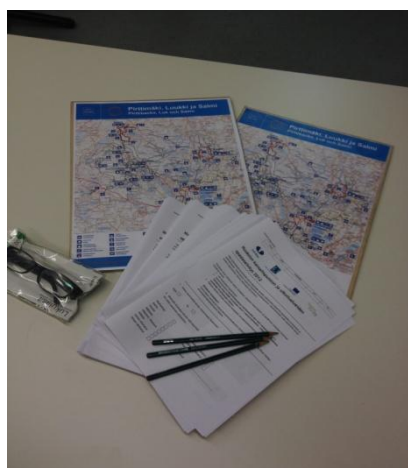
Oliko Suomen luontokeskus Haltiaan vievä reitti opastettu selkeästi?	Ei tietoinen Haltiasta	Tietoinen Haltiasta	Kaikki
Erittäin hyvin	20,6 %	35,3 %	30,4 %
Melko hyvin	32,4 %	36,8 %	35,3 %
Melko huonosti	17,6 %	22,1 %	20,6 %
Erittäin huonosti	29,4 %	5,9 %	13,7 %

Taulukko 35: Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeys ristiintaulukoituna paikan mukaan.

Ihmisiltä tiedusteltiin Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin selkeyttä. Kyselyyn vastaajista ne, jotka eivät olleet tietoisia rakenteilla olevasta Suomen luontokeskus Haltiasta, olivat tyytymättömiä opastukseen, kuin Haltiasta tieoiset vastaajat. Pääosin vastaukset jakautuivat kuitenkin tyytyväisiin vastausvaihtoehtoihin (taulukko 35).

7.9 Puutteellinen viitoitus ja opastus

Kyselylomakkeen vastaajilta kysyttiin, millä alueella Nuuksiossa on vastaajien mielestä tällä hetkellä puutteellinen viitoitus (liite 2). Kysymyksessä kehoitettiin katsomaan kirjoitusalueen karttaa Nuuksion alueesta tai tarvittaessa käyttämään haastattelupaikalla olevaa karttataulua (kuva 6).



Kuva 6: Kirjoitusalueet ja käytetyt kyselylomakkeet.

Kaikista kyselylomakkeisiin vastanneista 17 vastasi tähän kohtaan. Vastaajien mielestä puutteellinen viitoitus on reiteillä Pirttimäki - Haukkalampi, Haukkalampi - Kattila ja Haukkalampi - Urja. Urjan alueella ja etenkin Haukkalammelta Urjan alueelle mentäessä esiintyy erään vastaajan mielestä paljon vääriä polkuja. Pirttimäen alueelle saavuttaessa parkkipaikan jälkeen oli hieman epäselvää, mistä reitit alkavat. Myös kahvilan ulkopuolella kahden vastaajan mielestä oli puutteellinen opastus ja liian vähän tietoa ulkoilualueesta. Myös Pirttimäen alueen opasteiden värit saivat palautetta, että eivät ole tarpeeksi kirkkaita. Haukkalammella ja Kattilassa ei ole tarpeeksi karttoja alueen yleiskatsauksesta, ja Salmen alueella on epäselvää, saako Paratiisin pysäköintipaikalle ajaa autolla.

7.10 Merkkien selitykset

Kyselylomakkeeseen oli liitetty kuvat kolmesta erilaisesta merkinnästä, joita kansallispuistoalueella sekä ulkoilualueilla esiintyy. Lomakkeisiin vastaajien oli tarkoitus kirjoittaa merkin selitys kuvan alle. Kuvat lomakkeeseen oli otettu maastossa sijaitsevista merkeistä. Alla olevassa kuvassa (kuva 7) on luontopolkua kuvaava käpymerkki, koivussa kiinni olevat sinisen ja punaisen reitin reittimerkit ja opasteviitta Suomen luontokeskus Haltiaan. Viitassa esiintyy etäisyys Haltiaan sekä merkki infopisteestä.



Kuva 7: Vasemmalla ylhäällä luontopolkua kuvaava merkki, oikealla ylhäällä punainen ja sininen reittimerkki ja alhaalla Suomen luontokeskus Haltiaan vievä opasteviitta.

Luontopolun merkki ei ollut aivan selkeä kyselyyn vastaajille. Ainoastaan 24 vastaajaa 102:sta osasi nimetä luontopolun merkin oikein. Monessa vastauksessa luki, että ei tietoa tai vastaukseksi oli laitettu vain kysymysmerkki. Useimmiten toistuvia vastausehdotuksia oli luonnonsuojelualue, kansallispuiston raja, nähtävyys tai polkupyöräreitti. Reittimerkit oli tunnistettu hyvin. Ainoastaan seitsemän vastaajaa oli jättänyt kohdan tyhjäksi. Kuva oli nimetty joko reittimerkeiksi tai reittien tunnuksiksi. Opastevitta Suomen luontokeskus Haltiaan oli tunnistettu pääasiallisesti jokaisessa lomakkeessa. Kuva oli nimetty pääasiallisesti joko Haltian reittiopasteeksi, infopisteelle opastavaksi viitaksi tai Haltian kilometriopasteeksi.

7.11 Vapaamuotoinen palaute

Kyselylomakkeen päätteeksi oli vastaajille annettu mahdollisuus kirjoittaa vapaasti palautetta tyytyväisyydestä Nuuksion kansallispuiston ja ulkoilualueiden opastukseen sekä kertoa omia kehittämis ehdotuksia alueiden opastukseen liittyen. 102:sta lomakkeen täyttäjistä 56 antoi palautetta. Suurin osa avoimesta palautteesta tuli Pirttimäen ja Haukkalammen alueilta, mutta myös Salmen, Kattilan, Solvallon ja Valklammen alueilta annettiin palautetta (liite 3). Palautetta tuli valitusten, kehittämis ehdotusten sekä kehuja muodossa. Osa palautteista sisälsi sekä kehuja, että kehittämis ehdotuksia kuin valituksia ja kehittämis ehdotuksiaakin. Kaikki palaute ei liittynyt vain opastukseen vaan ajatuksia Nuuksion ulkoilualueesta yleensä tuli esille.

Suurin osa palautteesta oli kehittämis ehdotuksia. Osa palautteista, joissa oli kehittämis ehdotuksia, sisälsi myös joko kehuja tai valituksia. Pääasiassa kehittämis ehdotukset kohdistuivat opasteiden informatiivisuuteen. Kehittämis ehdotuksena useimmiten toistui opasteiden kääntäminen myös englannin kielelle sekä reittien pituuksien ja kilometriopasteiden sijoittaminen useammin reittien varrelle. Opasteisiin ehdotettiin lisättäväksi enemmän tietoa alueen palveluista, luonnosta sekä mahdollisista villieläimistä, mitä alueilla liikkuu. Karttojen ja infotaulujen määrää haluttiin myös lisättävän risteysalueille. Erityisesti ulkomaalaiset vastaajat ehdottivat englannin kieltä lisättäväksi opasteisiin. Kaivattiin myös tietoa marjastus - ja sienestysmaista sekä talvella siitä, milloinka ladut ajetaan ulkoilualueille. Haukkalammella oli esitetty erityistoiveena saada tieto siitä, miten aurinko paistaa reiteille mihinkin aikaan päivästä ja Salmen ulkoilualueen kahvila haluttiin auki.

Valituksia 56 palautteen joukossa oli viisi. Pääasiassa valitukset kohdistuivat siihen, että tiedonanto ja opastus ulkomaalaisille oli puutteellista. Opastus oli vain suomeksi ja ruotsiksi, mutta ei englanniksi. Opasteiden vanhanaikaisuus tuli esille kerran ja myös makkaran puutteellinen myynti sai osakseen valitusta. Kehuja tuli 17 palautteessa, joista viisi sisälsi myös kehittämis ehdotuksia. Yleisesti ottaen ihmiset ilmaisivat olevansa erittäin tyytyväisiä opastukseen. Erityisiä kehuja tuli opasteiden parantumisesta aiempiin vuosiin nähden, opasteiden tämän hetkisestä tilasta ja siitä, että eksymisen vaaraa ei ole. Nuuksion luonto ja alueiden hyvä hoito sai myös kiitosta.

8 Yhteys aiempaan tutkimukseen

Opinnäytetyö on jatkotutkimus vuonna 2010 tehdylle opinnäytetyölle, Selvitys opastetarpeesta Nuuksiossa. Kyseinen tutkimus on osa Metsähallituksen Löydä Nuukio -

hanketta, mikä sai alkunsa vuonna 2009. Edellisen tutkimuksen tavoitteena oli selvittää opasteiden suotuisat sijoituspaikat ja asiakkaiden preferoimat opastemallit käyttäjäryhmittäin ja käyttötilanteittain.

Selvitys opastetarpeesta Nuuksiossa - tutkimuksessa saatujen tutkimustulosten perusteella ehdotettiin, että pääteiden varsille tulisi lisätä Nuuksion kansallispuistoon sekä sen eri ulkoilualueille johtavia opasteita. Myös Nuuksion kansallispuistoon sekä sen lähialueille kaivattiin opasteita englannin kielellä. Yleisökäymälöistä ja nuotiopaikkojen sijainnista sekä reittien vaativuustasoista ja reiteistä liikuntaesteisille haluttiin myös lisää informaatiota. Alueesta haluttiin selkeät kartat sekä kartalla olevat kuviot selitettynä infotauluihin. Poluille ei tarvittu lisää opasteita, vaan riitti, että opasteita on tasaisin välimatkoin reiteillä, sekä silloin kun polku haarautuu useaan suuntaan.

Nyt tehdyn tutkimuksen tuloksia verrattaessa vuoden 2010 tehdyn tutkimuksen tulosten perusteella tehtiin parannusehdotuksiin, voidaan sanoa, että alueiden löydettävyyden suhteen opastusta on onnistuttu parantamaan. Englannin kielisiä opasteita ei uudenkaan tutkimuksen mukaan löydy vielä kaikilta alueilta, joten tämä asia vaatii edelleenkin huomiota. Myös reittien vaativuustasot ja reitit liikuntarajoitteisille vaativat edelleen parannuksia, kun taas yleisökäymälöiden ja nuotiopaikkojen sijaintien ilmoittaminen olivat uuden tutkimuksen mukaan onnistuneet vastaajista suurimman osan mielestä hyvin.

9 Kehitysehdotukset

Liikuntarajoitteisille soveltuvien reittien opastus vaati vastausten perusteella jatkokehitystä. Informointia tulisi parantaa ja kartoissa ja opastetauluissa tulisi näkyä mitä liikkumiseen apuna käytettäviä apuvälineitä ja tekniikkaa reiteillä voi käyttää. Onko reiteillä mahdollista liikkua pyörätuolilla, rollaattorilla tai esimerkiksi kyynärsauvoilla ja voivatko näkövammaisat käyttää mukanaan opaskoira. Ulkoilureittien infotauluissa voisi näkyä mitkä reitit soveltuvat juuri pyörätuolia käyttäville ihmisille sekä perheille, joilla on mukanaan lastenrattaat. Reitit tulisi informoida vaikeusasteen mukaan helpoksi tai erittäin helpoksi liikkua esimerkiksi pyörätuolilla yksin. Vaikeammat reitit kertoisivat, että mukana olisi hyvä olla avustaja auttamassa pyörätuoli-ihmisiä hankalimmissa maastoissa. (Verhe & Ruti 2007, 6.)

Vastauksien perusteella rakenteilla olevasta Suomen luontokeskus Haltiasta tulisi tiedottaa paremmin. Kyselytutkimusta tukemaan tehdyn havainnoinnin perusteella lähtöpaikkojen infotauluista löytyi jokaisella lähtöpaikalla, jossa kyselyä tehtiin, selkeät kartat sekä selitykset kartan kuvioihin. Alueelle tulevat retkeilijät aloittivat retkeilynsä katsomalla karttoja (liite 5). Niin ollen reittien lähtöpaikoille infotaulujen yhteyteen olisi hyvä laittaa

tietopaketti myös luontokeskus Haltiasta, jotta ihmiset tietäisivät tästä retkikohteesta ja osaisivat hyödyntää luontokeskuksen palveluita sekä opastekylttejä. Opasteisiin ehdotettiin myös lisättäväksi enemmän tietoa alueen palveluista, luonnosta sekä mahdollisista villieläimistä, mitä alueilla liikkuu. Kaivattiin myös tietoa marjastus - ja sienestysmaista sekä talvella siitä, milloin ladut ajetaan ulkoilualueille. Nämä informaatiot tulisi lisätä opastetauluihin. Haukkalammella oli esitetty erityistoiveena saada tieto siitä, miten aurinko paistaa reiteille mihinkin aikaan päivästä. Lisäksi Salmen ulkoilualueen kahvila haluttiin auki, joten kehitysideaksi olisi hyvä miettiä kahvilan avaaminen ainakin kesäaikaan. Tiedottamista ja opastusta käytetään opastetauluissa helpottamaan kokonaisuuden hahmottamista. Retkeilijät saavat näin tietoa alueista, reiteistä ja rakennuksista. Informaatio lisää retkeilijöiden halukkuutta käyttää kyseisiä reittejä ja tutustua kohteisiin. Opastetauluissa kerrotaan kyseisen kohteen toiminta ja sijainti, mitä alueella on mahdollista tehdä. (Verhe & Ruti 2007, 7 - 8.)

Avoimen palautteen osiossa Nuuksion alueelle useimmiten toistui englannin kielisten opasteiden puute. Joten opasteet tulisi kääntää englannin kielelle niissä paikoissa, missä sitä ei ole. Reittien pituudet ja kilometriopasteet sijoitettaisiin useammin reittien varrelle ja risteyskohtiin. Opasteissa tulisi näkyä selkeästi minne reitit johtavat, esimerkiksi yhdistyvätkö eri pituiset reitit keskenään jossain vaiheessa maastossa. Opastetaulujen ja karttojen osalta huomiota tulisi kiinnittää alueiden omistajan/ hallinoinnan tiedottamisessa. Opastetauluissa tulisi näkyä selkeä esittely omistajasta/ hallinoinnasta. Myös reittien vaativuustasojen ilmoittamisesta tulisi tehdä selkeämpi. Ilmoitettaisiin millainen maasto on kyseessä ja miten vaikeakulkuinen se on. Verhe & Ruti (2007, 8) kirjoittaa, että reiteille ja kohdepaikoille kulkua ohjataan viittojen ja opasteiden avulla, joihin on merkitty eri kohteiden väliset etäisyydet. Retkeilijää varten on tuotu informaatiota alueiden vaikeustasoista ja eri tasot ilmoitetaan opasteissa eri väreillä.

Kyselyssä tuli ilmi, että viitoitus on puutteellinen reiteillä Pirttimäki - Haukkalampi, Haukkalampi - Kattila ja Haukkalampi - Urja. Urjan alueella ja etenkin Haukkalammelta Urjan alueelle mentäessä esiintyy erään vastaajan mielestä paljon vääriä polkuja. Nämä reitit tulisi korjata uusien opastein. Pirttimäen alueelle saavuttaessa parkkipaikan jälkeen oli hieman epäselvää, mistä reitit alkavat. Parkkipaikan läheisyyteen voisi laittaa uudet opastetaulut. Myös kahvilan ulkopuolella oli puutteellinen opastus ja liian vähän tietoa ulkoilualueesta. Tästä lisää informaatiota. Myös Pirttimäen alueen opasteiden värit saivat palautetta, että eivät ole tarpeeksi kirkkaita, joten ne olisi hyvä ennen sesonkikautta maalata. Haukkalammella ja Kattilassa ei ole tarpeeksi karttoja alueen yleiskatsauksesta, ja Salmen alueella on epäselvää, saako Paratiisin pysäköintipaikalle ajaa autolla. Joten opasteet, viitat ja kartat tulisi laittaa ajan tasalle.

10 Johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tehdä selvitys Löydä Nuuksio -hankkeessa toteutettujen kansallispuistossa ja muualla Nuuksiossa olevien fyysisten opasteiden onnistumisesta ja toimivuudesta käyttäjien näkökulmasta. Rissanen mukaan (2006, 118 - 120) palvelut perustuvat asiakkaiden tarpeisiin ja kehitettäessä jo olemassa olevia palveluita, tulee palvelunkehittäjällä olla selkeät tavoitteet. Työn tavoitteena oli teoriaan pohjautuvan informatiivisen kyselylomakkeen avulla kartoittaa Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla liikkuvilta retkeilijöiltä onko opastus onnistunut ja mitä kehitettävää alueen opastuksessa edelleen on. Asiakkaiden mielipiteet ovat palvelua kehitettäessä tärkeitä, sillä niin asiakkaat pääsevät itse osallistumaan kyseisen palvelun kehitysprosessiin ja se itsessään lisää asiakkaiden mielenkiintoa palveluun (Rissanen 2006, 111 - 113).

Palvelua kehitettäessä on tärkeää, että esivalmistelut on tehty huolella, projektiin osallistuvat henkilöt pitävät tilaajan kanssa yhteisen aloituskokouksen, laativat selkeän aikataulun sekä viestivät aktiivisesti niin projektiryhmän sisällä, kuin tilaajankin kanssa (Rissanen 2006, 118 - 120). Opinnäytetyön pääpaino keskittyi toiminnalliseen osuuteen, sillä syyskuussa 2012 alkaneen tutkimuksen toimeksiantajana toimiva Metsähallitus halusi tulokset jo joulukuussa 2012 ja tästä syystä opinnäytetyö tehtiin käänteisessä järjestyksessä. Käänteisen järjestyksen takia erityisesti yhteydenpito toimeksiantajan kanssa oli tiivistä. Tällä pyrittiin varmistamaan, että kaikki olennainen saatiin sisällytettyä projektiin, koska kyselylomake, kenttätyö sekä vastausten analysointi tehtiin ennen kuin työn koko teoriapohja oli valmis. Aloituskokouksessa laadittiin yhdessä aikataulu, jota noudatettiin tarkasti.

Tuulaniemen mukaan (2011, 71 - 72) asiakkaiden ottaminen mukaan toiminnan keskiöön auttaa minimoimaan epäonnistumisen riskit palvelua kehitettäessä, sillä silloin palvelu on asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta kehitetty. Nuuksion kansallispuisto- ja ulkoilualueilla liikkuvilta retkeilijöiltä saatiin yhteensä 102 vastausta syksyllä 2012 tehtyyn kyselyyn. Suurimmat vastausmäärät jakautuivat Pirttimäen ulkoilualueelle ja Haukkalammelle. Sekä Pirttimäestä, että Haukkalammelta löytyy kahvilat, mikä osaltaan saattoi vaikuttaa kävijöiden ja niin ollen vastauksien määrään. Kyselyyn vastaajia oli suomalaisten lisäksi yhdeksästä muusta maasta ja niin suomalaisten, kuin ulkomaalaistenkin mielestä Nuuksion alueiden löydettävyyks oli hyvä. Kyselylomakkeen alussa kyselyyn vastaajilta kysyttiin kolme kysymystä alueen löytymisestä. Valtaosa kaikista vastaajista oli sitä mieltä, että Nuuksion kansallispuisto- tai ulkoilualueelle oli helppo löytää. Alueen löytymiseen liittyvien kysymysten vastausten perusteella voidaan siis sanoa, että opastus liittyen kansallispuisto- ja ulkoilualueiden löydettävyyteen oli enemmistön mukaan onnistunut. Kyselyyn vastanneista kaksi kolmasosaa ei käyttänyt minkäänlaista omaa karttaa Nuuksion alueella ulkoillessaan. Kartankäyttäjistä suurin osa käytti karttakeskuksen Nuuksio -

retkeilykarttaa. Tämän perusteella voidaan siis sanoa, että alueiden fyysiset kartat ja opasteet riittävät enemmistölle Nuuksion kävijöistä. Myös alueen sisällä liikuttaessa omien karttojen käyttö oli vähäistä, mikä kertoo Nuuksion alueilla olevien karttojen riittävän retkeilijöille. Lokakuussa ja marraskuun ensimmäisenä viikonloppuna 2012 tehty kysely ja kenttätyö onnistui, koska otanta oli tarpeeksi suuri.

Tyytyväisyys opastetaulujen ja karttojen informatiivisuuteen sai vastaajilta erittäin hyvää palautetta, eli niiden kehitys oli onnistunut ja ei pääosin vaadi tällä hetkellä jatkotoimenpiteitä. Sen sijaan liikuntarajoitteisille soveltuvat reitit vaativat vastausten perusteella jatkokehitystä. Liikuntarajoitteisten opastukseen liittyvät kehitysehdotukset tehtiin pohjautuen Verheen ja Rutin sekä Suomen Invalidien Urheiluliiton (2007) teokseen Esteetön luontoliikunta. Ulkoilureittien infotauluissa voisi näkyä mitkä reitit soveltuvat juuri pyörätuolia käyttäville ihmisille sekä perheille, joilla on mukanaan lastenrattaat. Selkeä opastus sen suhteen, millä reiteillä näkövammaiset pärjäävät opaskoiran kanssa ja jos reiteillä on mahdollista liikkua pyörätuolilla, rollaattorilla tai esimerkiksi kynnärsauvoilla.

Vastauksien perusteella myös tiedottaminen Suomen luontokeskus Haltiasta kaipasi selkeästi toimenpiteitä. Kolmasosa 102:sta vastaajasta ei ollut tietoisia rakenteilla olevasta luontokeskuksesta. Ihmiset olivat kyllä maastossa havainneet Haltiaan opastavia kylttejä, mutta eivät tieneet mikä Haltia on. Niin ollen voidaan tulla siihen johtopäätökseen, että reiteillä olevat opasteet ovat riittävät. Sen sijaan tietoa Suomen luontokeskus Haltiasta tulisi olla saatavilla jo ennen reiteille menoa. Kyselytutkimusta tukemaan tehdyn havainnoinnin perusteella retkeilijät käyttivät aikaa infotaulujen luona ennen reiteille menoa. Niin ollen saatiin kehitysehdotus, että reittien lähtöpaikoille infotaulujen yhteyteen tulisi laittaa tietopaketti Suomen luontokeskus Haltiasta, jotta ihmiset tietäisivät tästä retkikohteesta ja osaisivat hyödyntää luontokeskuksen palveluita sekä opastekylttejä. Tämän kehitysehdotuksen myötä voidaan myös sanoa, että kyselytutkimusta tukemaan käytetty havainnointi tuotti lisäarvoa opinnäytetyölle.

Kyselylomakkeisiin saatujen vastausten ja niiden analysoinnista saadun yhteenvedon perusteella tehtiin siis johtopäätös, että pääsääntöisesti opastus Nuuksion kansallispuistoalueella sekä Helsingin kaupungin ja Solvallon ulkoilualueilla oli onnistunut. Muutamissa kysymyksissä esille tullut negatiivinen palaute kertoi kuitenkin sen, että myös parannettavia asioita löytyi. Kyselytutkimuksen tuloksista saatujen johtopäätösten perusteella tehtiin teoriaan perustuvia kehitysehdotuksia. Lisäksi kyselylomakkeen vastaajien vapaamuotoisesta palautteesta saatiin suoria kehitysehdotuksia. Vapaamuotoisessa palautteesta ilmi tullut suurin epäkohta oli englannin kielisten opasteiden puute. Kehitettävien asioiden löytyminen ei tarkoita sitä, että opastus olisi epäonnistunut, vaan

sitä, että aina löytyy parannettavaa ja kehittämällä opastusta lisää, sillä voidaan jo ylittää ihmisten odotukset tai ennakoida myös tulevaisuuden tarpeita.

Tutkimuksen kenttäjakson jälkeen osaan haastattelupaikoista oli Metsähallituksen toimesta jo asennettu uudet opastustaulut lähtöpaikoille. Tämä toivottavasti vastasi osaan vastauksissa esiin tulleista kehitystarpeista ja parannusehdotuksista. Uusissa tauluissa on tietoa Nuuksion luonnosta, retkeilypalveluista, Suomen luontokeskus Haltiasta sekä yhteisistä pelisäännöistä. Taulujen tekstit ovat suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja niitä tukee hyvä kuvitus. Metsähallitukselta tulleet toiveet työn sisältöön ja raportointiin liittyen huomioitiin ja tulokset esitettiin taulukoiden ja tekstin muodossa, sekä kiinnostavimmat ristiintaulukoinnit poimittiin mukaan. Työssä saadut tulokset sekä kehitysehdotukset välitettiin opasteiden jatkokehitystä varten Metsähallituksen toimesta Nuuksion alueiden hallinnoijille.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi onnistui tavoitteiden mukaisesti.

Kyselylomakkeeseen saatiin tarpeeksi tarpeeksi vastauksia ja niin ollen otannan kanssa päästiin tavoitteeseen ja kyselyn tuloksia pystyttiin pitämään luotettavana. SPSS -tilastointiohjelmaa käyttämällä tulokset saatiin tilastoitua sekä tärkeimmät tulokset ristiintaulukoitua. Ristiintaulukoinnissa luotettavuus taattiin Khiin neliö -testillä, jolla voitiin laskea 102 hengen vastaajajoukon perusteella, miten kaikki Nuuksiossa käyvät ihmiset vastaisivat kyselyyn, ei siis pelkästään sadan hengen otantajoukko.

Tehdyn tutkimuksen ja kehitysehdotusten jälkeen pohdittiin voisiko alueella vielä tutkia jotakin. Dorganin mukaan (2010, 11) palvelun onnistumiseksi tarvitaan järjestelmä, jonka avulla asiakassegmenttejä ja palvelun käyttäjien tarpeita kuunnellaan. Näitä tietoja apuna käyttäen asiakkaiden tarpeet voidaan kohdentaa tehokkaammin ja asiaankuuluvammin. Onnistuneiden asiakaskokemusten tuottamiseksi on ymmärrettävä asiakkaan motivaatioita ja sitä kautta kohdentaa palveluita enemmän asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi. Nuuksion alueelle keväällä 2013 valmistuvan Suomen luontokeskus Haltian toimivuutta voisi esimerkiksi muutaman vuoden kuluttua asiakaskokemuksia tutkimalla selvittää. Tutkimustulosten perusteella luontokeskuksen tarjoamia palveluita voitaisiin kohdentaa tarkemmin asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Dorgan, M. 2010. Delivering the Customer Experience. United Kingdom: Multiplier.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. 7., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Karhunen, V., Rasi, I., Lepola, E., Muhli, A. & Kanninen, A. 2011. IBM SPSS Statistics Perusteet. Oulu: Oulun yliopistopaino.

Kirkpatrick, L. & Feeney, B. 2009. A Simple Guide to SPSS for Version 16.0. Belmont, CA: Wadsworth.

Metsähallitus. 2003. Suomen retkeilyopas. Helsinki: Edita Prima Oy.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Porvoo: WSOYpro

Rissanen, T. 2006. Hyvän palvelun kehittäminen. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti Polestar Ltd.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2004. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Verhe, I., Ruti, M. & Suomen Invalidien Urheiluliitto. 2007. Esteetön luontoliikunta. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Sähköiset lähteet

Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Viitattu 8.5.2013.

<http://www.mv.helsinki.fi/home/hotulain/Tilasto/Kyselomakeohjeet.htm#tyytyy>

Haltia - Suomen luontokeskus. Suomen luontokeskus Haltia 2012. Viitattu 17.10.2012

<http://www.haltia.com/haltia-suomen-luontokeskus/>

Haukkalampi. Espoon matkailu Oy. 2013. Viitattu 4.2.2013.

http://www.visitespoo.fi/matkailuopas/nae_ja_koe/ulkoilu/ulkoilualueet?id=haukkalampi-538

Jyrhämä, J. & von Boehm, A. Nuuksion kansallispuiston kävijätutkimus 2009 - 2010. 2010. Metsähallitus.

<http://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Bsarja/b146.pdf>

Kansallispuisto Nuukio. Metsähallitus. Viitattu 17.10.2012.

<http://julkaisut.metsa.fi/assets/pdf/lp/Esitteet/nuuksiofin.pdf>

Khiin neliö -testi. Akin menetelmäblogi. Kirjoituksia Aki Taanilan kvantitatiivisesta menetelmäpajasta. Ristiintaulukointi ja khiin neliö -testi. 2012. Viitattu 1.11.2012.

<http://tilastoapu.wordpress.com/2011/10/14/6-ristiintaulukointi-ja-khiin-nelio-testi/>

Löydä Nuukio -hanke. Metsähallitus. 2012. Viitattu 20.2.2013.

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/hankkeet/rakennerahastohankkeet/loydanuukio/Sivut/LoydaNuukio.aspx>

Nuukion kansallispuisto. Luontoon.fi. Metsähallitus. 2012. Viitattu 15.10.2012.

<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/nuukio/Sivut/Default.aspx>

Mann-Whitney U -testi. Akin menetelmäblogi. Kirjoituksia Aki Taanilan kvantitatiivisesta menetelmäpajasta. Viitattu 1.11.2012. <http://tilastoapu.wordpress.com/2012/03/08/mann-whitney-u-testi/>

Metsähallitus. Metsähallitus. 2010. Viitattu 15.10.2012.

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Sivut/Konserni.aspx>

Metsähallitus lyhyesti. Metsähallitus. 2010. Viitattu 15.10.2012.

<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Konserni/Metsahallituslyhyesti/Sivut/Metsahallituslyhyesti.aspx>

Nuuksion kulkuyhteydet ja kartat. Luontoon.fi. Metsähallitus. 2013. Viitattu 4.2.2013.

<http://www.luontoon.fi/retkikohteet/kansallispuistot/nuuksio/kartatjakulkuyhteydet/Sivut/Default.aspx>

Nuuksion palvelut. Luontoon.fi. Metsähallitus. 2013. Viitattu 4.2.2013.

<http://www.luontoon.fi/Retkikohteet/kansallispuistot/nuuksio/palvelut/Sivut/Default.aspx>

Opastupa Haukanpesän palvelut. Luontoon.fi. Metsähallitus. 2013. Viitattu 4.2.2013.

<http://www.luontoon.fi/palvelupisteet/muut/haukkalampi/Sivut/Default.aspx>

Pirttimäen ulkoilualue. Espoon matkailu Oy. 2013. Viitattu 4.2.2013.

http://www.visitespoo.fi/matkailuopas/nae_ja_koe/ulkoilu/ulkoilualueet?id=pirttim%C3%A4e+n+ulkoilualue-542

Pirttimäki. Helsingin kaupunki. Liikuntavirasto. 2012. Viitattu 4.2.2013.

http://www.hel.fi/hki/Liv/fi/Ulkoilu/Muulla/Pirttim_ki

Retkeilyn ABC. Luontoon.fi. Metsähallitus. 2013. Viitattu 3.2.2013.

<http://www.luontoon.fi/retkeilynabc/Sivut/Default.aspx>

Ristiintaulukointi. KavantiMOTV. 2004. Viitattu 1.11.2012.

<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/ristiintaulukointi/ristiintaulukointi.html>

Salmen ulkoilualue. Espoon matkailu Oy. 2013. Viitattu 4.2.2013.

http://www.visitespoo.fi/matkailuopas/nae_ja_koe/ulkoilu/ulkoilualueet?id=salmen+ulkoilualue+-544

Salmi. Helsingin kaupunki. Liikuntavirasto. 2012. Viitattu 4.2.2013.

<http://www.hel.fi/hki/Liv/fi/Ulkoilu/Muulla/Salmi>

Selvitys opastetarpeesta Nuuksiossa. Koskela, H. & Mäkelä, K. Opinnäytetyö. 2010. Viitattu 3.11.2012.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/24982/Koskela_Heidi_Makela_Kristina.pdf?sequence=1

Solvalla. Folkhälsan 2012. Viitattu 4.2.2013. <http://www.folkhalsan.fi/fi/utbildning-fi/Solvalla/>

Solvallan urheiluopisto. Espoon matkailu Oy. 2013. Viitattu 4.2.2013.
<http://www.visitespoo.fi/matkailuopas/nuku/hotellit?id=solvallan+urheiluopisto-204>

SPSS. Section One: Introduction. Viitattu 15.10.2012.
<http://it.chass.ncsu.edu/training/SPSS/Introduction.htm>

Vieraile Haltiassa. Suomen luontokeskus Haltia 2012. Viitattu 17.10.2012.
<http://www.haltia.com/vieraile-haltiassa/>

Vuokrattavana rakennuksia luontomatkailutoimintaan Nuuksion kansallispuistossa.
Luontoon.fi. Metsähallitus. 2013. Viitattu 4.2.2013.
<http://www.luontoon.fi/ajankohtaista/uutiset/Sivut/vuokrataanrakennuksianuukio.aspx>

Ympäristö ja laatu Metsähallituksessa. Metsähallitus. 2013. Viitattu 25.2.2013.
<http://www.metsa.fi/sivustot/metsa/fi/Ymparistojalaatu/Sivut/YmparistojalaatuMetsahallituksessa.aspx>

Julkaisemattomat lähteet

Menetelmäopettaja Erkki Schalinin haastattelu. Espoo. 1.11.2012

Kuvat

Kuva 1: Nuuksion kartta.....	10
Kuva 2: Haukkalammen maisema.	11
Kuva 3: Kattila talvella.....	11
Kuva 4: Solvallon urheiluopisto.	12
Kuva 5: Metsähallituksen logo.	13
Kuva 6: Kirjoitusaluslat ja käytetyt kyselylomakkeet.	52
Kuva 7: Vasemmalla ylhäällä luontopolkua kuvaava merkki, oikealla ylhäällä punainen ja sininen reittimerkki ja alhaalla Suomen luontokeskus Haltiaan vievä opasteviitta.	53

Taulukot

Taulukko 1: 8x8 -ideointimenetelmä.	24
Taulukko 2: Vastanneiden ikä sukupuolen mukaan.	32
Taulukko 3: Vastanneiden ammatillinen kuvaus sukupuolen mukaan.	33
Taulukko 4: Vastanneiden kotimaa.	34
Taulukko 5: Vierailun pääasiallinen kohde.	35
Taulukko 6: Vierailun pääasiallinen kohde ristiintaulukoituna ammatillisen kuvauksen kanssa.	35
Taulukko 7: Nuuksion kansallispuistoon/ ulkoilualueelle oli helppo löytää.	36
Taulukko 8: Alueen pysäköintialueelle oli helppo löytää.	36
Taulukko 9: Alueen opastetuille retkipoluille tai reiteille oli helppo löytää.	37
Taulukko 10: Mitä karttaa vastaaja käytti Nuuksiossa.	37
Taulukko 11: Oma sijainti ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa.	38
Taulukko 12: Reittien pituudet oli ilmoitettu kartoissa ja opastetauluissa.	38
Taulukko 13: Reittiyhteyksien informatiivisuus eri puolille Nuuksiota kartoissa ja opastetauluissa.	39
Taulukko 14: Liikuntaesteisille ilmoitettujen reittien informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa.	39
Taulukko 15: Liikuntaesteisille ilmoitettujen reittien informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.	40
Taulukko 16: Alueen omistajan tai hallinnoijan informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa.	40
Taulukko 17: Alueen omistajan tai hallinnoijan informatiivisuus kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.	41
Taulukko 18: Alueen keittokatosten ja nuotiopaikkojen ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.	41
Taulukko 19: Alueen käymälöiden ilmoitus kartoissa ja opastetauluissa.	42
Taulukko 20: Nuuksion luonnon monimuotoisuuden ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.	42
Taulukko 21: Nuuksion luonnon monimuotoisuuden ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.	43
Taulukko 22: Reittien vaativuustasojen ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.	43
Taulukko 23: Reittien vaativuustasojen ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa ristiintaulukoituna paikan mukaan.	44
Taulukko 24: Suomen luontokeskus Haltiaan vievien reittiyhteyksien ilmoittaminen kartoissa ja opastetauluissa.	44
Taulukko 25: Reittien varsilla olevien palvelujen merkitseminen maastossa selkeästi.	45
Taulukko 26: Oma reitti merkitty ja opastettu maastossa selkeästi.	45

Taulukko 27: Reitin varrella oli viittoja riittävän tiheästi.	46
Taulukko 28: Risteyskohdissa oli helppo seurata haluttua reittiä.	46
Taulukko 29: Reitin varrella oli kerrottu paljonko matkaa oli jäljellä.	46
Taulukko 30: Tyytyväisyys alueen opasteiden määrään ristiintaulukoituna käyntikerran kanssa.	47
Taulukko 31: Tyytyväisyys reittien opastetauluihin ristiintaulukoituna käyntikerran kanssa.	48
Taulukko 32: Tyytyväisyys jätehuollon opastukseen ristiintaulukoituna käyntikerran kanssa.	49
Taulukko 33: Tyytyväisyys jätehuollon opastukseen ristiintaulukoituna paikan mukaan.	50
Taulukko 34: Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeys ristiintaulukoituna paikan mukaan.	51
Taulukko 35: Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeys ristiintaulukoituna paikan mukaan.	51

Kuviot

Kuvio 1: Työn toteutus.	31
Kuvio 2: Pylväsdiagrammi tyytyväisyydestä kokonaisuudessaan alueen opasteiden määrään.	47
Kuvio 3: Pylväsdiagrammi tyytyväisyydestä reittien opastetauluihin lähtöpaikoilla.	48
Kuvio 4: Pylväsdiagrammi tyytyväisyydestä jätehuollon opastukseen/ ohjaukseen alueella.	49
Kuvio 5: Pylväsdiagrammi Suomen luontokeskus Haltiaan vievän reitin opastuksen selkeydestä.....	50

Liitteet

Liite 1: Kyselylomake.....	73
Liite 2: Opastuksen/ ohjauksen puutteellisuus.	74
Liite 3: Avoin palaute.	77
Liite 4: Aineiston keruuakataulu.....	78
Liite 5: Tutkimuspäiväkirja kenttätutkimuksesta.	83

Aineiston kerääjä täyttää:

numero	paikka	haastattelija	pvm	klo



Nuuskion kansallispuiston ja ulkoilualueiden opasteselvitys 2012

Tällä tutkimuksella kerättävää tietoa käytetään hyväksi retkeilijöitä ohjaavien opasteiden arvioinnissa ja kehittämisessä. Tutkimukseen kuuluvat Nuuskion kansallispuiston, ulkoilualueiden sekä rakenteilla olevan Suomen luontokeskus Haltian lähimaasto Solvallassa.

Toivomme sinun vastaavan tämän lomakkeen jokaiseen kysymykseen ja pyydämme ottamaan huomioon seuraavat ohjeet:

1. Lue kysymykset huolellisesti
2. Vastaa kysymyksiin henkilökohtaisesti merkitsemällä yksi rasti vastausruutuun (□). Väittämässä ympyröidään ainoastaan yksi(1) vastausvaihtoehto. Joissakin kysymyksissä pyydetään kirjoittamaan vastaus.
3. Palauta täytetty lomake aineiston kerääjälle tai palautuskuoressa postilaatikkoon.

Kiitokset etukäteen!

Tutkimuksen suorittavat Laurea Ammattikorkeakoulun opiskelijat Nina Juurinen ja Miraz Tastula yhteistyössä Metsähallituksen kanssa.

1. Oletko ensimmäistä kertaa vierailmassa Nuuksiossa?

Kyllä En

1. Missä päin Nuuksiota vierailit tällä käynnillä?

Voi valita useamman vaihtoehdon.

Haukkalampi
 Kattila
 Solvalla
 Valklampi
 Siikaranta, Siikaniemi
 Veikkola
 Salmen ulkoilualue
 Oittaaan ulkoilualue

Pirttimäen ulkoilualue
 Luukkaan ulkoilualue
 Nupuri

Muu, missä? _____

Rengasta vaihtoehto, joka on lähinnä omaa mielipidettäsi. Vastaa jokaiseen vaihtoehtoon.

Vaihtoehdot asteikolla 1= Täysin samaa mieltä, 2= Osittain samaa mieltä, 3= Osittain eri mieltä, 4= Täysin eri mieltä.

Jos et osaa sanoa, jätä se kohta ympyröimättä.

Minun oli helppo löytää:

- | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|
| 2. | Nuuksion kansallispuistoon/ulkoilualueelle | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | Alueen pysäköintipaikalle | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | Alueen opastetuille retkipoluille tai -reiteille | 1 | 2 | 3 | 4 |
5. Millä alueella Nuuksiossa on mielestäsi tällä hetkellä puutteellinen viitoitus ja opastus? Katso kirjoitusalueen karttaa ja kirjoita tähän. Tarvittaessa voi katsoa haastattelupaikalla olevaa karttataulua.
-

6. Käytätkö Nuuksiossa retkeillessäsi karttaa?

Kyllä Ei

7. Jos vastasit kyllä, niin mitä seuraavista käytät yleensä. Rastita vain yksi vaihtoehto.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> karttakeskuksen Nuuksio -retkeilykarttaa | <input type="checkbox"/> kansallispuistoesitteen karttaa |
| <input type="checkbox"/> retkikartta.fi:stä tulostettu karttaa | <input type="checkbox"/> pääkaupunkiseudun ulkoilukarttaa |
| <input type="checkbox"/> kännykkään ladattava mobiilikarttaa | <input type="checkbox"/> gps-karttaa |
| <input type="checkbox"/> muu kartta, mikä? | |
-

8. Mitä seuraavat merkinnät tarkoittavat. Kirjoita jokaisen kuvan alle vastaus.



a) _____



b) _____



c) _____

Miten hyvin seuraavat asiat on ilmoitettu opastustauluissa ja kartoissa?

Vastaa jokaiseen kohtaan. Vastausvaihtoehdot: 1=Erittäin hyvin 2=Melko hyvin, 3=Melko huonosti, 4=Hyvin puutteellisesti

9. Oma sijaintini	1	2	3	4
10. Alueen reittien pituudet	1	2	3	4
11. Reittiyhteydet eri puolille Nuuksiota	1	2	3	4
12. Liikuntaesteisille soveltuvat reitit	1	2	3	4
13. Alueen omistaja tai hallinnoija	1	2	3	4
14. Nuotiopaikat ja keittokatokset alueella	1	2	3	4
15. Käymälät alueella	1	2	3	4
16. Millaista on Nuuksion luonto	1	2	3	4
17. Reittien vaativuustasot	1	2	3	4
18. Reittiyhteydet Suomen luontokeskus Haltiaan	1	2	3	4

Vastaa jokaiseen kohtaan. Vastausvaihtoehdot: 1=Erittäin hyvin 2=Melko hyvin, 3=Melko huonosti, 4=Hyvin puutteellisesti

19. Reittien varrella olevat palvelut oli merkitty maastossa selkeästi	1	2	3	4
20. Miten hyvin kulkemani reitti oli merkitty ja opastettu maastossa?	1	2	3	4
21. Reitin varrella oli viittoja riittävän tiheästi	1	2	3	4
22. Risteyskohdissa oli helppo seurata haluttua reittiä	1	2	3	4
23. Reitin varrella oli kerrottu paljonko matkaa on jäljellä	1	2	3	4

24. Kuinka tyytyväinen olet kokonaisuudessaan alueen opasteiden määrään?
(5= erittäin tyytyväinen, 4=melko tyytyväinen, 3=ei kumpikaan, 2=melko tyytymätön, 1=erittäin tyytymätön)

erittäin tyytyväinen 5 4 3 2 1 erittäin tyytymätön

○ ○ ○ ○ ○

25. Kuinka tyytyväinen olet reittien opastetauluihin lähtöpaikoilla?

erittäin tyytyväinen 5 4 3 2 1 erittäin tyytymätön

○ ○ ○ ○ ○

26. Kuinka tyytyväinen olit jätehuollon opastukseen/ohjaukseen alueella?

erittäin tyytyväinen 5 4 3 2 1 erittäin tyytymätön

○ ○ ○ ○ ○

27. Oletko tietoinen Nuuksioon parhaillaan rakennettavasta Suomen luontokeskus Haltiasta?

Kyllä En

28. Oliko Suomen luontokeskus Haltiaan vievä reitti opastettu selkeästi?

vastausvaihtoehdot: 1=Erittäin hyvin, 2=Melko hyvin, 3=Melko huonosti, 4=Hyvin puutteellisesti

1 2 3 4

Paikka	Millä alueella Nuuksiossa on puutteellinen opastus?
Pirttimäki	Pirttimäessä heti parkkipaikan jälkeen oli hieman epäselvää mistä reitit alkavat.
Pirttimäki	Pirttimäessä heti kahvilalta lähdettäessä puutteellinen opastus.
Pirttimäki	Pirttimäen kahvilarakennuksesta ei ole rakennuksen ulkopuolella tarpeeksi hyvin tietoa.
Pirttimäki	Pirttimäessä alueen "lähtöpisteessä" eri fasilitteetit on huonosti merkitty.
Pirttimäki	Lähtöpaikalla Pirttimäessä.
Pirttimäki	Pirttimäen reiteillä (vihreä).
Pirttimäki	It was hard to find the beginning of the trail from a parking lot.
Pirttimäki	Salmen ulkoilualue: Epäselvää saako esim. Paratiisin pysäköintialueelle ajaa autolla.
Pirttimäki	Colors aren't bright enough.
Salmi	Pirttimäki - Haukkalampi ja järventausta.
Haukkalampi	Urjalle mentäessä paljon vääriä/merkitsemättömiä polkuja.
Haukkalampi	Urjan alue.
Haukkalampi	Orajärven aluetta voisi parantaa.
Kattila	Not enough overview maps.
Kattila	Reitti Haukkalammelta Kattilaan.
Kattila	Kattilajärven alue.

Liite 2: Opastuksen/ ohjauksen puutteellisuus.

Paikka	Luokka	Laatu	Vapaamuotoinen palaute
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Olen tyytyväinen opastukseen. Liikun usein kartan kanssa, jolloin opastusta ei tarvita.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	It has improved a lot from last year.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Tyytyväinen. Haltian opastuksista en tosin ollut ihan varma, jatkossa varmistettava että löytyy jos ei jo nytkin ollut paikallaan.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Tällä reissulla katsoin opasteita hyvin vähän, mutta tällä leirillä opasteita ainakin oli riittävästi ja ne olivat.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	Opastus parantunut viime vuodesta paljon. Lähtöpäikoilla tieto milloin mikäkin latu on ajettu. Infokartat kivan informatiiviset, lähes maastokartan tasoa.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Ainakin Pirttimäen "lähtöpisteessä" eri fasilitteetit voisi olla paremmin merkitty, samoin joku ihan lyhyt kierros minkä voisi kiertää pikkulasten kanssa (2km)
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Kaipaisin enemmän tietoa alueiden lähestymisestä omalla autolla ja pysäköintipaikoista (muistakin kuin pääpysäköintipaikoista).
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Kilometriopasteet reittien varrella olisi kiva.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	Opasteet ovat hyviä. Reittien pituudet olisivat voineet olla paremmin esillä matkan varrella.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Language in english, what to do if in trouble, information about things in area.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Ei englanninkielisiä opasteita?
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	I am satisfied with trial in overall but there should be something arrow sign in the way not in tree with information about place what activities we can do there in different trial. Nice to see, good to be with nature and feel relax.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Signs are simple to read but it would be better if they included a little text describing what natural features could be found as one walk along them. If I have to choose between red and blue signs, then I need to consider what I might see along in my journey.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	I am satisfied with the signs and information boards provided in the Nuuksio areabut I think there should be information in english too and there should be more descriptions of plants and animals.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Ihan ok, mutta opasteista puuttui englanninkieliset opastukset.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Vanhanaikaisia opasteita.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Penkkejä matkan varrelle. Englanti lisäkieleksi.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Very dissatisfied, I do not think it is informative or give any help to foreigners or no-finnish speaking people.

Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Info points in different languages would have been nice.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	The trail signs could be more visible. I also noticed that there were no signs about the nature or the wild life.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	It was only finnish and swedish.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Enemmän opasteita.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Risteyskohtien reittimerkkejä/karttoja risteyksiin enemmän.
Pirttimäki	Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Ei englanninkielisiä opasteita, ei tietoa ympäröivästä luonnosta (esim.tarinoita), lähtöaikaa löytäminen parkkipaikalta ei ollut aivan helppoa. Reittien alussa ei tullut heti selväksi kiertääkö reitti lenkin myötä- vai vastapäivään. Reitin varrella olisi voinut olla muutakin tekemistä esimerkiksi lapselle. Haltia -kyltit voisi yhdistää Solvalla -kyltteihin (ei tuplana). Kokonaisuudessaan kuitenkin hieno reitti, omasta mielestäni polku on jopa hieman liian hyvä ja "rakennettu".
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Olen tyytyväinen. Tosin roskiksia ei ollut ainakaan reittien lähetyillä.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Salmen kahvila voisi aueta.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Opastus on hyvä hykyisellään. Tarvitaan lisää reittejä, joilla maastopyöräily on sallittu. Ei hiekkateitä vaan polkuja siis.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Karttoja voisi olla enemmän (isoja karttoja), joissa kerrottaisiin reittien tarkat pituudet.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	Salmen ulkoilualue on ihana henkireikä. Talvella tosin kävelijälle huonohkosti reittejä koska tiet hiihtäjien latuina. Ajoteiden reiteille voisi talvella laittaa reittimerkit.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Lenkkeilyyn ja päiväretkeilyyn riittävä.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Hyvin tyytyväinen.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Erittäin tyytyväinen.
Salmi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Salmen alueeseen erittäin tyytyväinen. Muilla alueilla en juuri ole hetkeen käynyt.
Kattila	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Olemme yleensä metsässä sienessä tai marjastamassa na kuljemme omia reittejämme keskellä metsää.
Kattila	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	En kovin paljon seuraa merkittyjä reittejä. Yleisesti kohtuu tyytyväinen.
Kattila	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Kaunis luonto, mukava liikkua mihin vuodenaikaan tahansa. Helppoja ja vaativia polkuja.
Kattila	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Information about the small trails that are not marked.
Valklampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Kattilaan kahvila!

Solvalla	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	Tyytyväinen olen. Jätehuolto-opasteisiin voisi kiinnittää enemmän huomiota. Kaikki eivät ymmärrä, että se mitä tuodaan niin myös viedään mukana.
Solvalla	Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Pitempien reittien opasteet puutteellisia ja merkinnät vajavaisia. Valaistus puutteellinen ja sähköjohdot rempallaan 3 ja 5 km:n reiteillä.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Haukkalammella voisi olla ainakin 4km:n reitillä erikseen mainittu, että reitti on vaikeakulkuista.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Polkujen merkinnät, kartoista ei usein saa selvää missä on oikea polku.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	Olen tyytyväinen, opasteet ovat aika tummia, joten ne voisi vaihtaa selkeämpiin.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Isot selkeät kartat isommalta alueelta olisivat hyviä. Myös tiedot marjastus- ja sienestysalueista.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Miten aurinko paistaa reiteille! Olisi kiva varjon sijasta kävellä auringossa.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	valitus	Makkaran myynti puutteellista!
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Ajoittain näkyvyys reittimerkkeihin katkeaa alueilla, joissa polku heikosti näkyvillä, erityisesti hämärässä. Yleisesti ottaen hyvä!
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehittämisehdotus	Infotauluja ovisi olla enemmän, nyt piti arvailla missä mennään... Olisi myös kiva lukea vähän luonnosta esim. Mitä kasveja, puita, eläimiä voisi olla nähtävillä. :)
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	I think there could be a little more information on the area and its wildlife. I also think there could be a few sitting places along the way. Otherwise I'm pretty happy.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Tyytyväinen! Opastusta on riittävästi.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Erittäin hyvin hoidettu! Helppo tulla ja liikkua opastetuilla reiteillä. Eksymisen vaaraa ei mielestäni ole.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Tyytyväinen!
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	ei määritelty	Mielestäni oman perheen käyttöön erittäin hyvä!
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Erittäin tyytyväinen!
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu	Hyvin tyytyväinen. Hyvin löytää minne haluaa.
Haukkalampi	Lvk– Retkeily -Reitit	kehu/kehittämisehdotus	Hyvin tyytyväinen!

Liite 3: Avoin palaute.

päivä	8.10.2012	13.10.2012	17.10.2012	20.10.2012	26.10.2012
paikka	Pirttimäki	Salmi	Haukkalampi	Kattila	Salmi
kello	11:15 - 14:00	10:30 - 14:15	15:45 - 18:30	11:00 - 14:00	15:00 - 18:00
tavoite	10	10	10	10	10
toteuma	26	9	11	10	6
				Lomakkeet yht.	62

päivä	27.10.2012	28.10.2012	30.10.2012	3.11.2012	4.11.2012
paikka	Haukkalampi	Pirttimäki	Valklampi	Solvalla	Solvalla
kello	15:30 - 17:30	13:00 - 17:00	15:30 - 17:15	11:00 - 14:00	11:30 - 15:00
tavoite	10	10	10	10	10
toteuma	20	11	2	5	2
				Lomakkeet yht.	40

Liite 4: Aineiston keruuajataulu.

Tutkimuspäiväkirja

Pirttimäki maanantai 8.10.2012

Saavuimme Pirttimäkeen noin kello 11:15 aloittaaksemme opinnäytetyöhön liittyvän kenttätöön tekemisen. Ajomatkan aikana sää muuttui sateiseksi ja pelkäsimme ettemme tavoittaisi ulkoilijoita ja mahdollisia kyselyyn vastaajia huonon sään takia. Päästyämme Pirttimäen lähtöpaikalle näimme kaksi mieshenkilöä, jotka ilmeisesti olivat olleet sauvakävelemässä. He kuitenkin juoksivat nopeasti autolleen kovaa sadetta karkuun ja niin ollen emme saaneet heiltä vastauksia kyselyyn. Tämän jälkeen tavoitimme opiskelijaryhmän, joka oli jo käynyt kiertämässä ja suostui vastaamaan kyselyymme. Ryhmässä oli sekä suomalaisia, että ulkomaalaisia. Ulkomaalaiset vastaajat antoivat suullista palautetta opasteiden kielivaihtoehtoista, jotka olivat vain suomi ja ruotsi.

Sää muuttui kello 13 aikaa vieläkin rankemmaksi ja ihmisiä ei juuri näkynyt. Saimme kuitenkin vielä yhden naishenkilön ottamaan lomakkeen mukaansa ja hän lupasi postittaa kyselyn meille. Olimme saaneet Metsähallituksen yhteyshenkilöltö, Aino von Boehm'lta, Metsähallituksen kirjekuria, joissa postimaksut oli valmiiksi maksettu. Tämän jälkeen tapasimme kaksi naista lapsiensa kanssa, joista toinen täytti kyselyn paikan päällä ja toinen otti mukaansa ja lupasi postittaa. Ensimmäinen kenttätööpäivä onnistui siis erittäin hyvin, vaikka sää oli kaikkea muuta kuin hyvä ulkoiluun.

Miraz & Nina

Salmen ulkoilualue lauantai 13.10.2012

Salmen ulkoilualueelle saavuimme ennen yhtätoista aamupäivällä. Sää oli pirteä syysää ja parkkipaikalla oli jo saapuessamme muutamia autoja. Lähes heti paikalle tultuamme, havaitsimme nuorehkon pariskunnan, joka saapui ulkoilureitiltä parkkipaikalle. Molemmat pariskunnasta täyttivät lomakkeen venyttelyjen jälkeen. Muut ulkoilijat tulivat tiputellen seuraavan reilun kolmen tunnin aikana. Kaiken kaikkiaan saimme Salmen ulkoilualueelta yhdeksän täytettyä lomaketta.

Suullista palautetta opasteiden ja kylttien tämänhetkisestä tilasta antoi eräs keski-ikäinen mies, joka hyödyntänyt Nuuksion ulkoilualueita ulkoiluun jo 9 vuoden ajan. On itse helsinkiläinen mutta mökki lähellä Nuuksiota. Hän on erittäin tyytyväinen uusittuihin opasteisiin ja oli muutenkin positiivinen. Yksi ulkoilija kieltäytyi vastaamasta lomakkeen kysymyksiin, koska oli lenkin jäljiltä poikki.

Salmen ulkoilualueella pysyttelimme yhdessä parkkipaikan ja lähtöpisteen lähetyvillä paitsi kun Nina kävi juoksemassa seitsemän kilometrin lenkin läpi. Juostessa opasteita oli helppo seurata ja välillä oli kiva pysähtyä hengähtämään ja samalla lukea kohdalle sattuneesta luonto-opasteesta, että mitä lintuja alueella tavallisesti liikkuu. Silmään osui myös Haltian opasteviitat. Lähdimme Salmen ulkoilualueelta pois klo 14:15 koska tuli kylmä.

Miraz & Nina

Haukkalampi keskiviikko 17.10.2012

Vettä oli satanut koko päivän, mutta illaksi oli luvannut selkeämpää, joten ajoitimme saapumisemme myöhäisiltapäivään. Saavuimme Haukkalammelle noin kello 15:45. Parkkipaikalla oli yksi auto ja turistibussi teki juuri poislähtöään (myöhästyimme siitä). Vettä ripotteli edelleen pikkuhiljaa, ja kun ketään ei aluksi näkynyt, päätimme lähteä kulkemaan reitit ja havainnoida opasteita itse. Miraz valitsi lyhyimmän, kolmen kilometrin reitin ja Nina viiden kilometrin reitin. Kumpikin osasivat kulkea retken eksymättä, sillä opasteita oli helppo seurata. Molemmat myös kiinnittivät huomiota Haltian opasteviittoihin, joita oli useassa kohtaa. Maisemat oli myös hienot. Kummankin reitit olivat niin vaativat kulkea, että ainakaan apuvälineen kanssa niitä ei kannattaisi lähteä kulkemaan. Saavuttuamme takaisin lähtöpaikalle, reittipolulta saapui äiti ja tytär, he täyttivät kyselyn mielellään. Siitä hetken kuluttua saapui paikalle nuoripari, joka lupasi täyttää kyselyn pois lähtiessään.

Kuuden jälkeen päätimme lähteä käymään Mustalammen vieressä sijaitsevalla keittokatokselle. Matkalla tuli vastaan pariskunta pienen lapsen kanssa ja he täyttivät lomakkeen. Keittokatokselle saapuessamme paikalla oli viisi nuorta jotka täyttivät myös lomakkeen. Lähdimme pois klo 18:30 aikaan tyytyväisinä päivän saldoon. Haukkalammen lähtöpaikalla oli selkeä infotaulu ja kartat hyvin sijoitettu niin, että paikalle saapuva ihminen ei voi niitä huomaamatta ohittaa.

Miraz & Nina

Kattila lauantai 20.10.2012

Saavuttiin kattilaan lauantaina aamupäivällä noin kello 11 aikaan. Sää oli poutainen ja Kattilan parkkipaikka-alue suhteellisen täynnä autoja. Suurin osa ihmisistä oli kuitenkin sienestäjiä ja kulkivat omia reittejään eikä käyttänyt opastekylttejä tällä kertaa niin paljoa. Osa tästä syystä johtuen kieltäytyi vastaamasta. Lähdimme kotia kohti noin kello 14 aikaan. Kattilassa, samoin kuin Haltiassa infotaulu ja kartat olivat selkeät ja erittäin hyvin esillä. Jos

infotauluissa olisi jotain poikkeavaa tietoa esillä, ihmiset varmasti huomaisivat sen. Moni paikalla oleva ihminen tarkasteli lähtöaluetta karttaa.

Suullisia kommentteja Kattilassa: Ne jotka eivät tienneet Haltiasta, eivät osanneet huomioida Haltian kylttejä.

Miraz & Nina

Salmi perjantai 26.10.2012

Noin kello 15 aikaa saavuimme Salmen ulkoilualueelle. Sää oli kireä ja hieman pakkasen puolella. olimme kuitenkin varustautuneet pukeutumalla lämpimästi. Saapuessamme paikka oli erittäin hiljainen ja parkkipaikalla näkyi vain kaksi henkilöautoa. Hetken kuluttua autojen omistajat saapuivat lenkiltä ja täyttivät kyselylomakkeet. myöhemmin yksi nainen, joka oli ulkoiluttamassa koiraa, täytti lomakkeen. Tämän jälkeen yksi mies kuka oli sauvakävelyllä.

Pikkuhiljaa pukeutumisesta huolimatta alkoi tulla kylmä. Juuri kun olimme tekemässä lähtöä, niin kaksi naista ja heidän jälkeen yksi mies saapui paikalle. He olivat lähdössä kiertämään, joten annoimme heille mukaansa lomakkeet ja kirjekuoret. Lupasivat lähettää ne meille pian. Kuuden aikaa illalla flunssaiset kenttätöntekijät päättivät lähteä ajamaan kotia kohti. Aika hiljainen perjantai.

Miraz & Nina

Haukkalampi lauantai 27.10.2012

Saavuimme puoli kolmen aikaa Haukkalammelle ja parkkipaikat oli täyttyneet autoista. Luotimme, että oli tulossa hyvä päivä. Alueella pyöri hyväntuulista porukkaa ja vain muutama kieltäytyi vastaamasta kenelle kerroimme kyselystä. Reiteille lähtijät kiinnittivät huomiota lähtöpaikan infotauluun. Osa oli selkeästi kiinnostuneita kartasta ja oletettavasti suunnittelivat reittiä etukäteen kartan perusteella. Osa taas tutkaili sitä puolta taulusta, joka antoi tietoa Haukkalammen kasvistosta ja eläimistöä sekä alueen luontonähtävyyksistä. Muutamalle ihmiselle annoimme lomakkeet mukaan, mutta muuten ihmiset vastaili paikanpäällä. Sormet kohmeessa tosin. Hieman oli taas kirpeä ilma, mutta onneksi luontotupa oli avoinna ja siellä pääsi lämmittelemään. Saimme noin parikymmentä vastausta, joten olimme todella tyytyväisiä päivän saldoon. Suomenkieliset lomakkeet loppui kesken ja vain muutama englanninkielinen jäi jäljelle (ensi kerralla enemmän lomakkeita mukaan). Lähdimme vähän ennen puoli kuutta kotia kohti. Huomista odotellessa.

Miraz & Nina

Pirttimäen ulkoilualue sunnuntai 28.10.2012

Aurinkoinen sunnuntai, saavuimme Pirttimäen ulkoilualueelle 12 aikaan. Alueen parkkipaikat oli täynnä autoja, kahvilan terassilla istui väkeä ja ihmisiä näytti palaavan reiteiltä sekä menevän sinne. Osa väenpaljoudesta selittyi sillä, että oli meneillään jokin pyöräilytapahtuma, jonka reitti kulki Pirttimäen kautta. Suurin osa paikallaolijoista oli pyöräilijöitä, jotka kieltäytyivät vastaamasta kyselyyn koska pyöräilivät vauhdilla etukäteen suunniteltua reittiä eivätkä olleet kiinnittäneet huomiota reitti- tai luonto-opasteisiin. Tavallisilta retkeilijöiltä ja ulkoilijoilta saimme vastauksia kyselyihin pitkälle toista kymmentä. Eräs pariskunta, joista toinen oli suomalainen ja toinen norjalainen, kehuu uudistuneita opasteita kovasti. He sanoivat vierailevansa Pirttimäen ulkoilualueella useasti ja, että uudet opasteet olivat huima parannus entisiin. Erityisesti he sanoivat olevansa erittäin ilahtuneita lähtöpaikan opastetaulusta, josta löytyi iso kartta koko alueesta ja reiteistä, sekä tietoa alueesta yleensä. Muut ulkoilijat, jotka vastasivat kyselyyn, kehuivat opasteiden selkeyttä. Moni kyselyyn vastaajista otti lomakkeen mukaansa Pirttimäen kahvilaan ja vastasi kyselyyn lounasta tai kahvia nauttiessaan. Joimme itsekin pullakahvit, emmekä ihmettele lainkaan, että Pirttimäen kahvila on suosittu paikka, pulla maistui nimittäin erittäin maukaalle ☺ Päätimme lähteä Pirttimäestä puoli viiden aikaan, kun ihmisiä ei enää paikalla kovin paljoa liikkunut.

Miraz & Nina

Valklampi tiistai 30.10.2012

Lähdimme koululta kolmen jälkeen kohti Valklampea, jonne saavuimme puoli neljän jälkeen. Valklammen lähtöpaikalle oli vaikea löytää ja luulimmekin hetken olevamme eksyksissä. Kansallispuistoalueesta kertovia opasteita ei osunut meidän silmään kuin yksi, joka oli sijoitettu juuri ennen lähtöpaikkaa, johon myös kyseinen tie päättyi. Nina päätti lähteä kiertämään viiden kilometrin reitin ja Miraz jäi lähtöpaikalle odottamaan mahdollisia ulkoilijoita. Ninan kiertäessä reittiä alkoi pikkuhiljaa tulemaan hämärä ja koska reitti, jota Nina kiersi oli merkitty tumman violetilla värillä puiden runkoon, ei kaikkia merkkejä oikein tahtonut nähdä ja välillä joutui tosissaan etsimään seuraavaa reittimerkkiä, ettei eksyisi reitiltä. Reitin varrella oli myös parissa kohtaa kartta alueesta ja ”olet tässä” -merkki.

Lähtöpaikalla infotaulujen vieressä oli kaksi autoa, mutta muuten aivan hiljaista. Infotauluihin kiinnitti saman tien huomiota, sillä paikalla ei tyhjän parkkialueen ja ympäröivän metsän lisäksi ollut mitään muuta. Molempien autojen miesomistajat täyttivät lomakkeet. He olivat olleet sauvakävelyllä. Pian pimeä jo saapui, joten päätimme viiden jälkeen lähteä ajamaan, koska lisää porukkaa ei tullut. Toinen miehistä sanoi, että

Valklammella ei arkisin varsinkaan tähän aikaan vuodesta paljoa ihmisiä käy. Viikonloppuna on sitten viimeiset kenttätöikäynnit, minkä jälkeen pääsemme analysoimaan tuloksia.

Miraz & Nina

Solvalla lauantai 3.11.2012

Saavuimme Solvallaan kello 11 jälkeen aamupäivällä. Sää oli pilvinen mutta vettä ei satanut. Solvalla Haltian edessä olevalla parkkipaikalla oli autoja, mutta ulkoilijoita ei näkynyt. Päätimme kiivetä ylös mistä ulkoilureitit alkavat ja missä urheiluopisto sijaitsee. Tavoitimme kaksi ulkoilijaa, jotka vastasivat kyselyyn mielellään. Muut ihmiset, ketä alueella liikkui olivat urheiluopistolaisia ja sanoivat käyttävänsä vain urheiluopiston palveluita ja niin ollen kieltäytyivät vastaamasta kyselyyn, koska eivät olleet käyttäneet reittejä ja niin ollen hyötäneet opasteista. Partioimme alueella pari tuntia ja huonosta menestyksestä johtuen päätimme pikaisesti käydä Haukkalammella, jotta saataisiin edes muutama vastaus lisää. Haukkalammella tapasimme perheen, jonka isä vastasi kyselyyn. Haukkalammella oli hiljaista, koska luontotupa ei enää lokakuun jälkeen ollut avoinna. Pois Nuuksion alueelta lähdimme klo 14 aikaan.

Miraz & Nina

Solvalla sunnuntai 4.11.201

Saavuimme vähän ennen puolta päivää, ilma oli sateinen ja paikalla ei ollut juurikaan ihmisiä. Aikamme kuluksi kuljeskelimme edes takaisin parkkipaikan ja urheiluopiston välistä reittiä sekä kävimme tarkastamasta, miltä reittien alut näyttivät. Reittiopasteet näytti ainakin olevan kohdallaan. Saimme kaiken kaikkiaan kaksi vastausta ja koska 100 ihmisen otanta tuli täyteen, päätimme lähteä kotiin klo 15.

Miraz & Nina

Liite 5: Tutkimuspäiväkirja kenttätutkimuksesta.