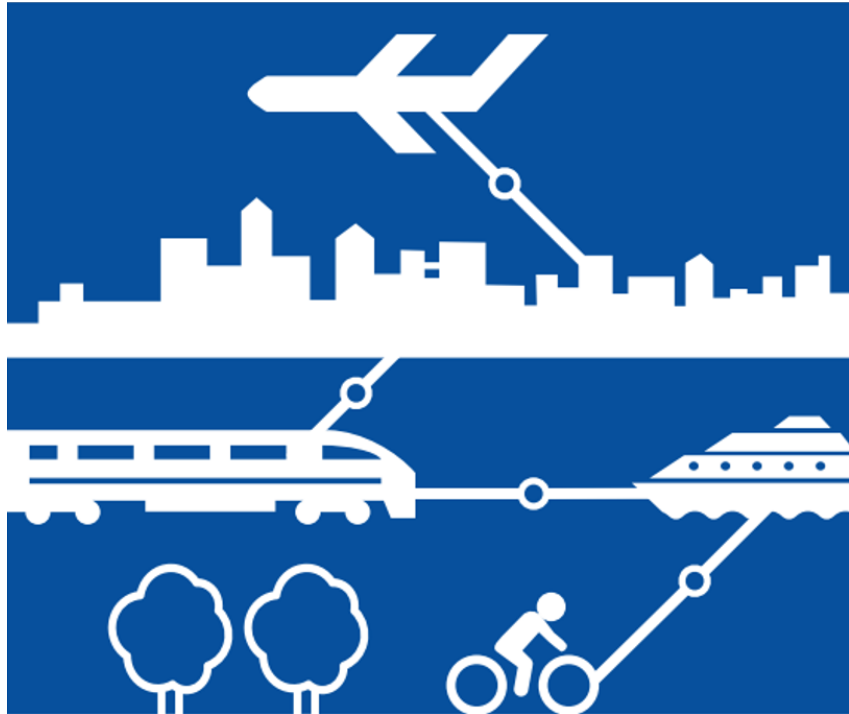




Aava Lines kyselytutkimus



Perille Asti -hanke

Perille Asti Hanke

- Perille asti –projektin (Last Mile) tavoitteena on parantaa asukkaiden, työntekijöiden ja kansainvälisten vieraiden liikkumista pääkaupunkiseudulla nykyistä liikennejärjestelmää täydentämällä testaamalla uusia älykkäitä ja innovatiivisia markkinalähtöisiä ratkaisuja:
- Jätkäsaarella Helsingissä
- Aviapoliksen alueella Vantaalla
- Nuuksion kansallispuiston ja rantaraitin alueilla Espoossa
- Hanketta toteuttamassa ovat Vantaan kaupunki, Forum Virium Helsinki, Espoo Marketing, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Aalto Yliopisto ja Demos Helsinki.
- Perille asti –hanke saa rahoituksensa Euroopan aluekehitysrahastosta osana 6Aika-strategiaa vuosina 2017-2019.



Perille Asti 6 Aika



Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Sisällysluettelo

Tutkimuksen tausta

- Taustaa
- Tutkimus
- Päivä - ja iltavuorojen reitit
- Kyselypäivät ja säätiedot

Vastaajien profiilit

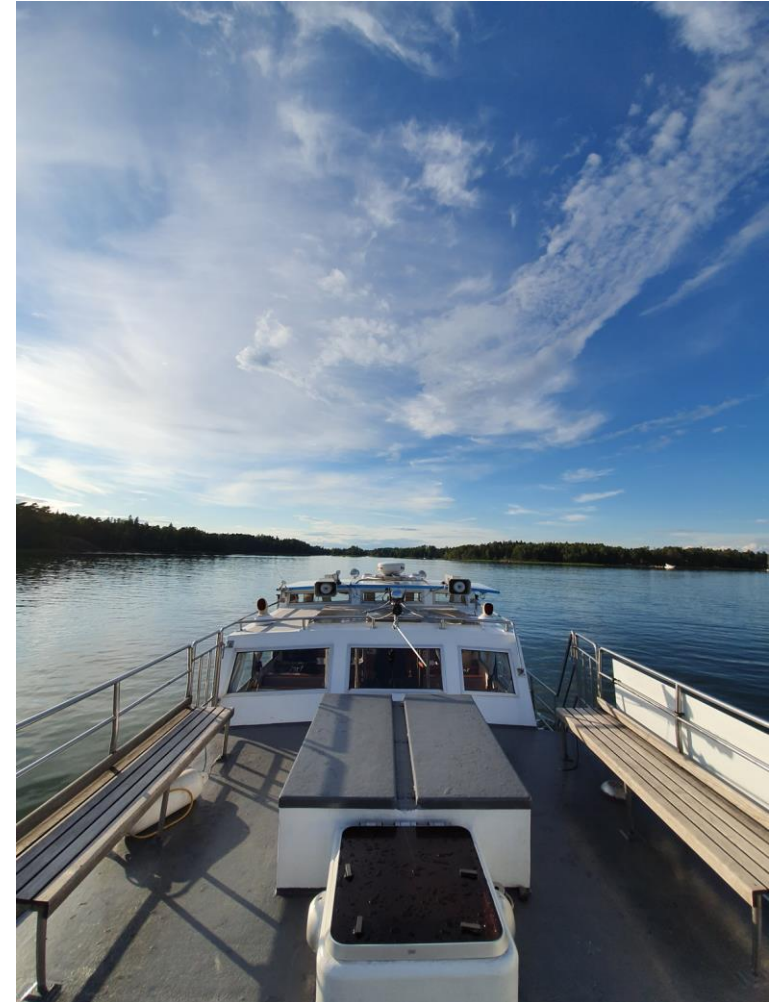
- Vastaajien sukupuolijakauma
- Vastaajien ikäjakauma
- Vastaajat asuinpaikkakunnan mukaan

Kyselytutkimusten tulokset

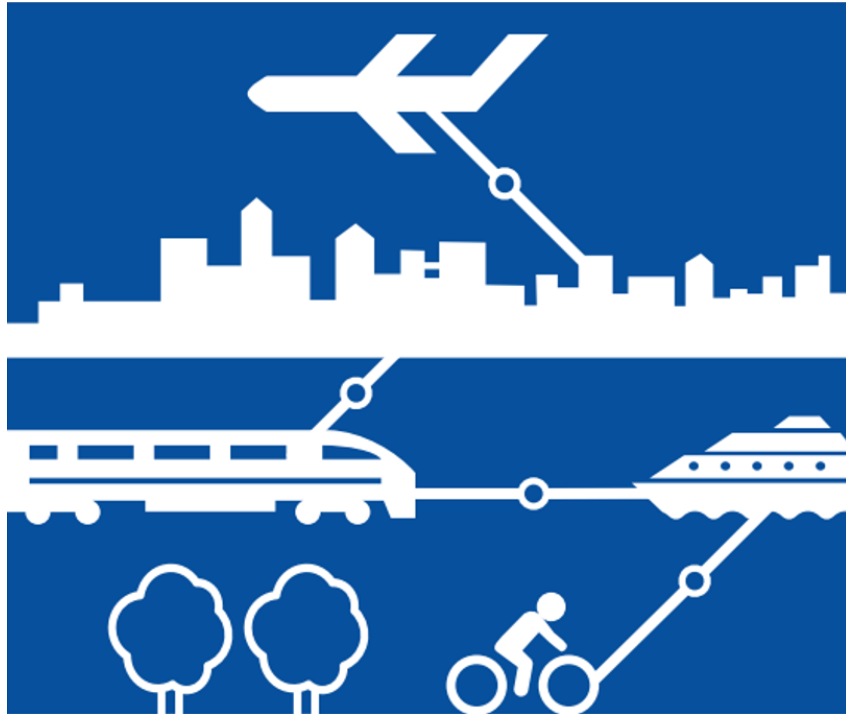
- Vierailu Pentalassa
- Tyytyväisyys reittiliikenteen ajankohtaan, aikatauluihin ja vuoroväleihin
- Tyytyväisyys reittiliikenteiden hinnoitteluun
- Ennakkovarauksen tarpeellisuus ja reittioppaan käyttö
- Tietoisuus iltaliikenteestä
- Iltavuorojen tarpeellisuus
- Soukka iltavuoron lähtöpaikkana
- Asiakastyytyväisyys

Kehitysehdotukset

- Ideoita saaristoliikenteen ja -palveluiden kehittämiseksi
- Päivä- ja iltavuoron vertailu
- Johtopäätökset



Pentalassa 06.07.2019



Tutkimuksen tausta

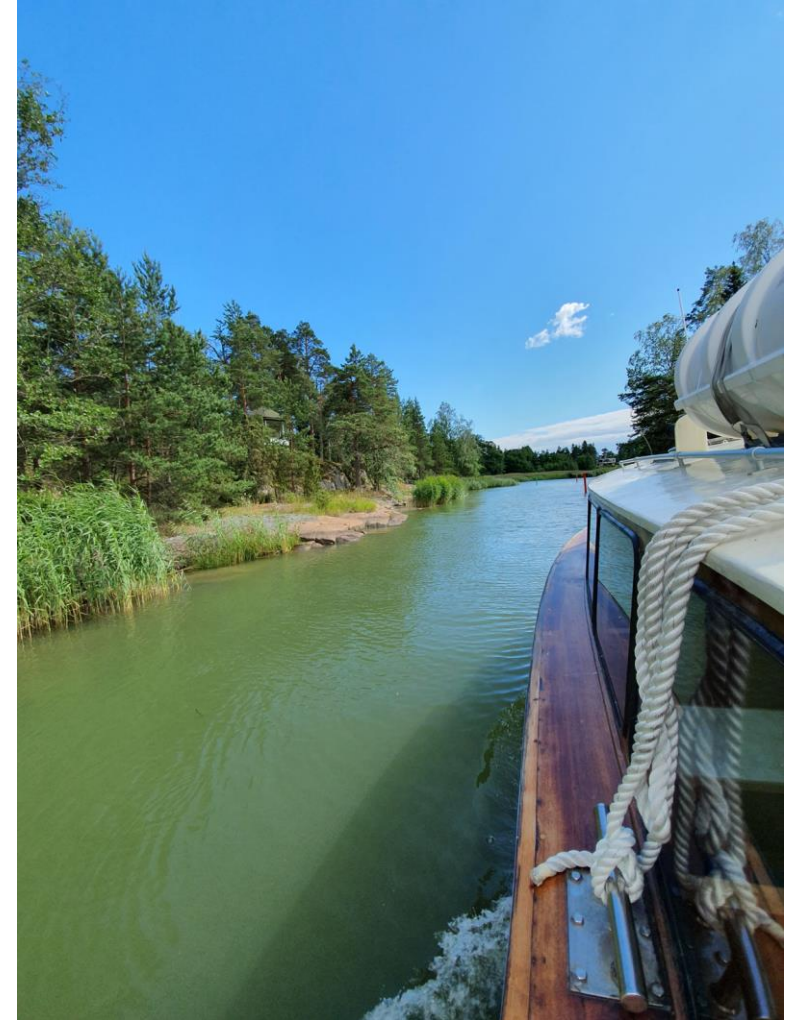
Taustaa

Metropolia toteutti Pentalan alueella kyselytutkimuksen kesällä 2019, jolla kartoitettiin Aava Linesin päivä -ja iltavuoroilla kulkevien matkustajien kokemuksia reittiliikenteestä Pentalaan.

Kyselyt suunniteltiin yhdessä Espoo Marketing Oy:n Perille asti projektitiimin kanssa.

Metropolian projektiorganisaatio:

- Projektipäällikkö: Kaija Haapasalo (kaija.haapasalo@metropolia.fi)
- Projektiassistentti: Joni Immonen (Joni.immonen@metropolia.fi)
- Projektiassistentti: Hanna-Mari Pajari (hanna-mari.pajari@metropolia.fi)



Suinnonsalmi 04.07.2019

Taustaa Pentalan saaresta

Pentala sijaitsee Espoon Suvisaaristossa. Saaren pinta-ala on noin 130 hehtaaria ja se on pääosin luonnonsuojelualuetta.

Pentalassa avattiin kesällä 2018 saaristomuseo ja Aava Lines aloitti samana vuonna liikennöinnin saareen. Liikennöintiä jatkettiin myös kesällä 2019 ja päivävuorojen rinnalle lisättiin liikennöinti iltavuoroilla.

Museoalue koostuu kalastaja- ja huvila miljööstä. Pentalan saarella yhdistyvät luonto, kulttuuri ja merellinen historia. Saarella on myös sisäjärvi sekä luonnonmukainen Diksandin hiekkaranta.



Pentala 06.07.2019

Tutkimus

Menetelmä:

- Kyselytutkimus
- Paperinen lomake

Otanta:

- Päivävuoro 210 vastausta
- Iltavuoro 104 vastausta

Ajankohta

- 14.06.2019 - 24.08.2019
- Arkisin ja viikonloppuisin
- Päivävuorot kello 12.40 - 16.25
- Iltavuorot kello 18.10 - 21.00



Pentala 06.07.2019

Päivä- ja iltavuorojen reitit

Päivävuoron reitti:

Klobben (Soukka) - Pentala - Suinonsalmi - Suomenoja

Suomenoja - Suinonsalmi - Pentala - Klobben (Soukka)

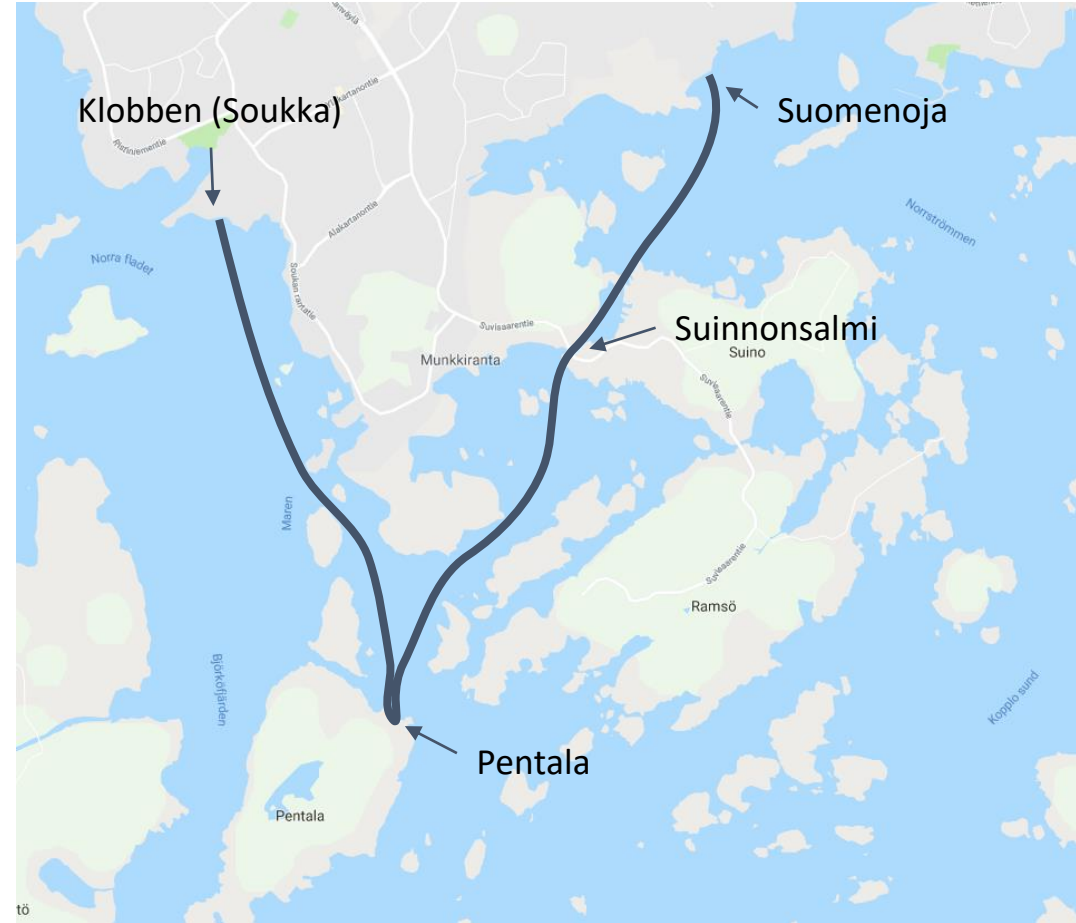
Päivävuorolla kyselyitä toteutettiin Soukan ja Suomenojan suuntiin.

Iltavuoron reitti:

Klobben (Soukka) - Pentala

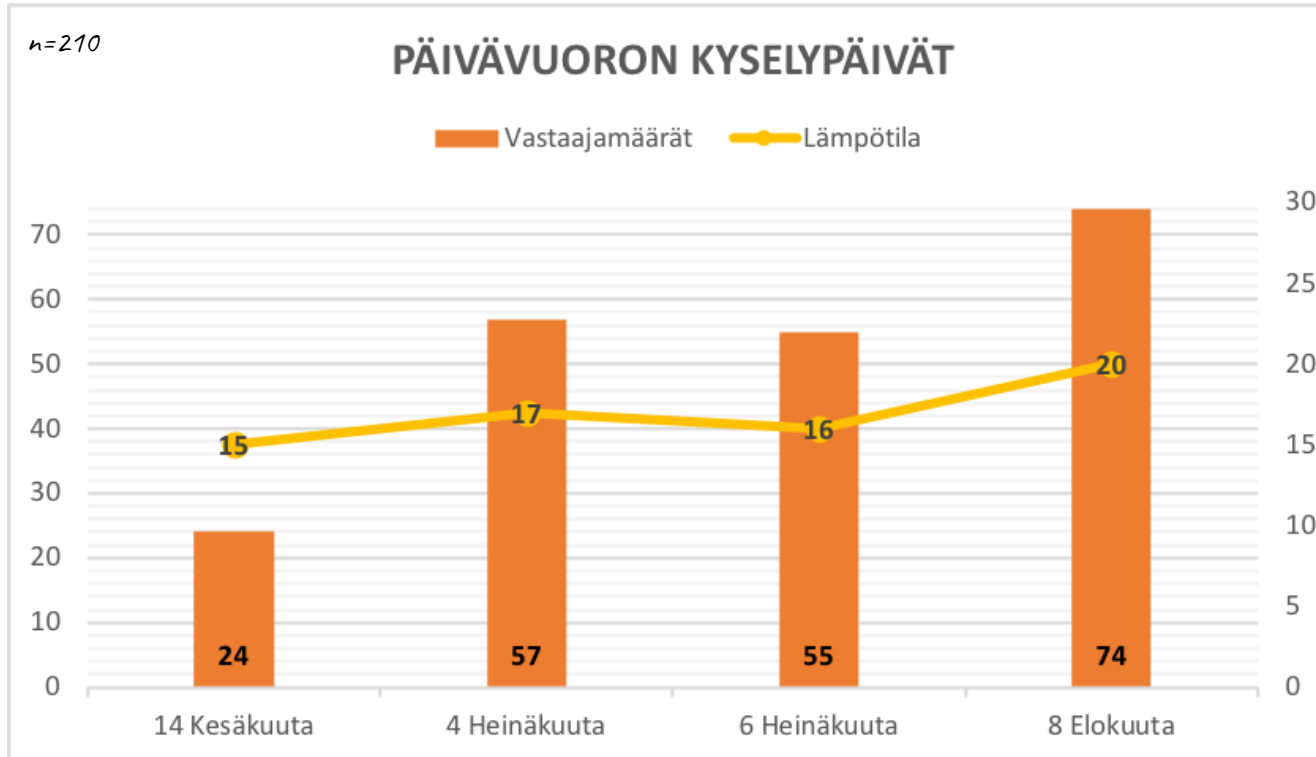
Pentala - Klobben (Soukka)

Iltavuorolla kyselyitä toteutettiin Soukan suuntaan.



Karttatiedot ©2019 Google

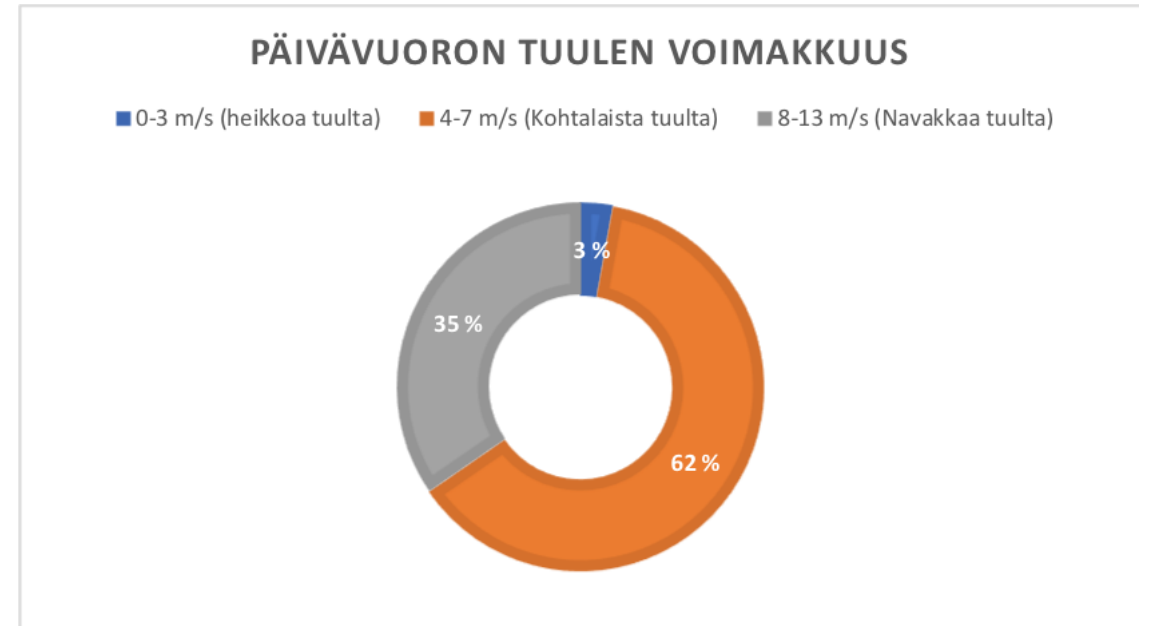
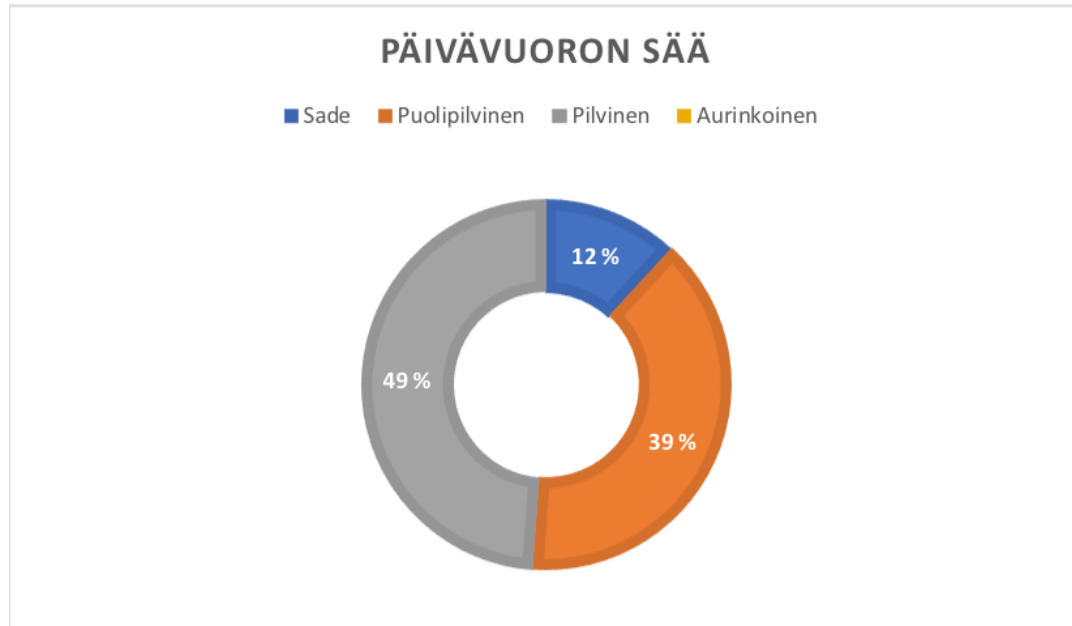
Päivävuoron kyselypäivät



Päivävuorojen kyselyt suoritettiin neljänä eri päivänä, kolmen eri kuukauden aikana. Kyselypäiviksi valittiin pe 14.6, to 4.7, la 6.7 ja to 8.8.

*Kyselypäiville ilmoitetut lämpötilat (Ilmatieteenlaitos) on laskettu lähtöjen lämpötilojen keskiarvona, joten ne ovat suuntaa antavia.

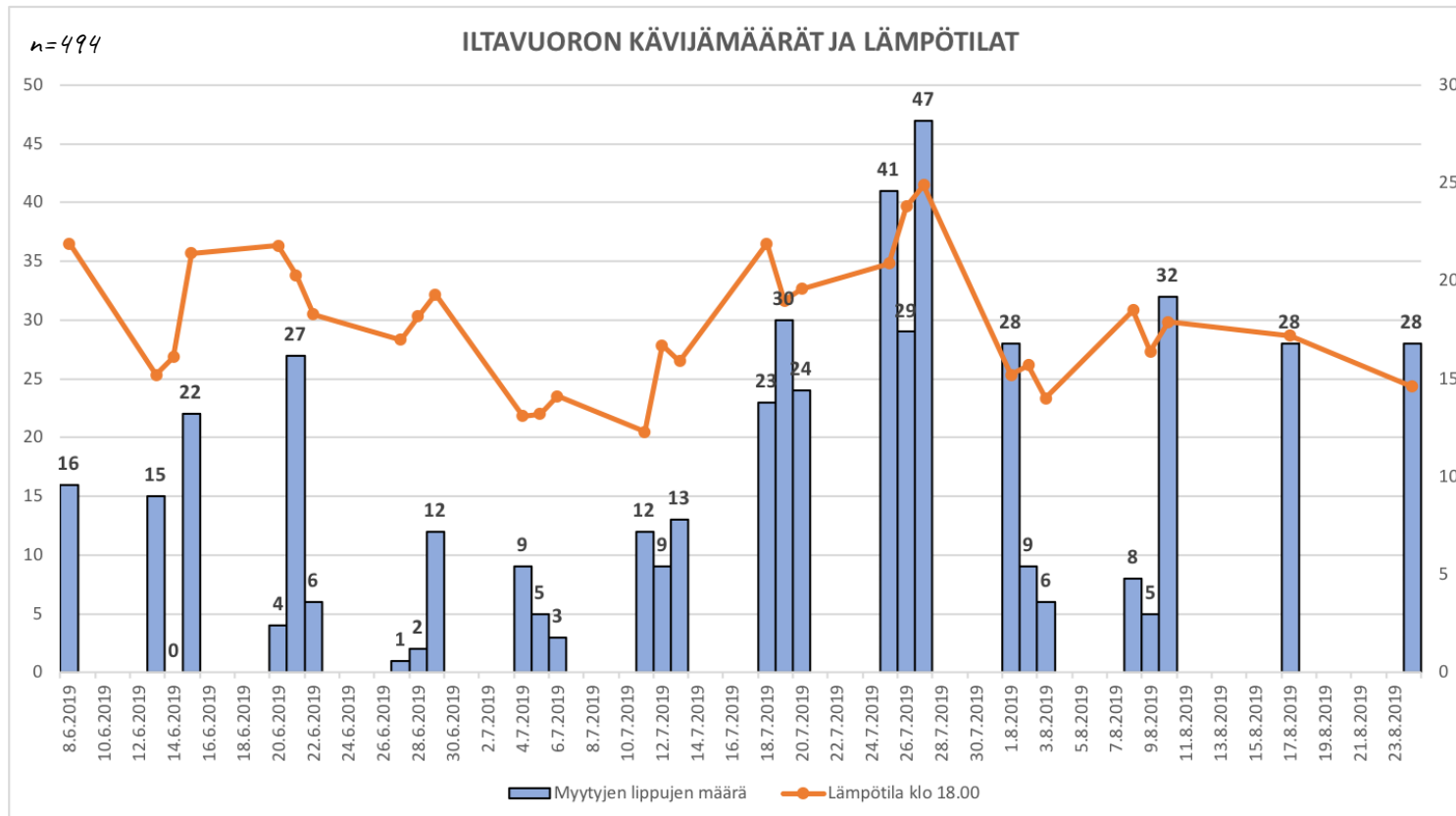
Päivävuorojen säätiedot kyselypäivinä



Päivävuoroilla sää oli enimmäkseen pilvistä tai puolipilvistä. Tuuli oli testipäivinä enimmäkseen kohtalaista (4-7 m/s) tai navakkaa (8-13 m/s).

*Säätietojen lähteenä on käytetty Ilmatieteenlaitoksen palvelua.

Iltavuoron kävijämäärät kesän 2019 aikana



Suurimmat kävijämäärät ovat iltavuoroilla olleet heinäkuun lopussa sekä aivan elokuun alussa. Korkein kävijämäärä saavutettiin 27.7 jolloin myös lämpötila oli korkeimmillaan.

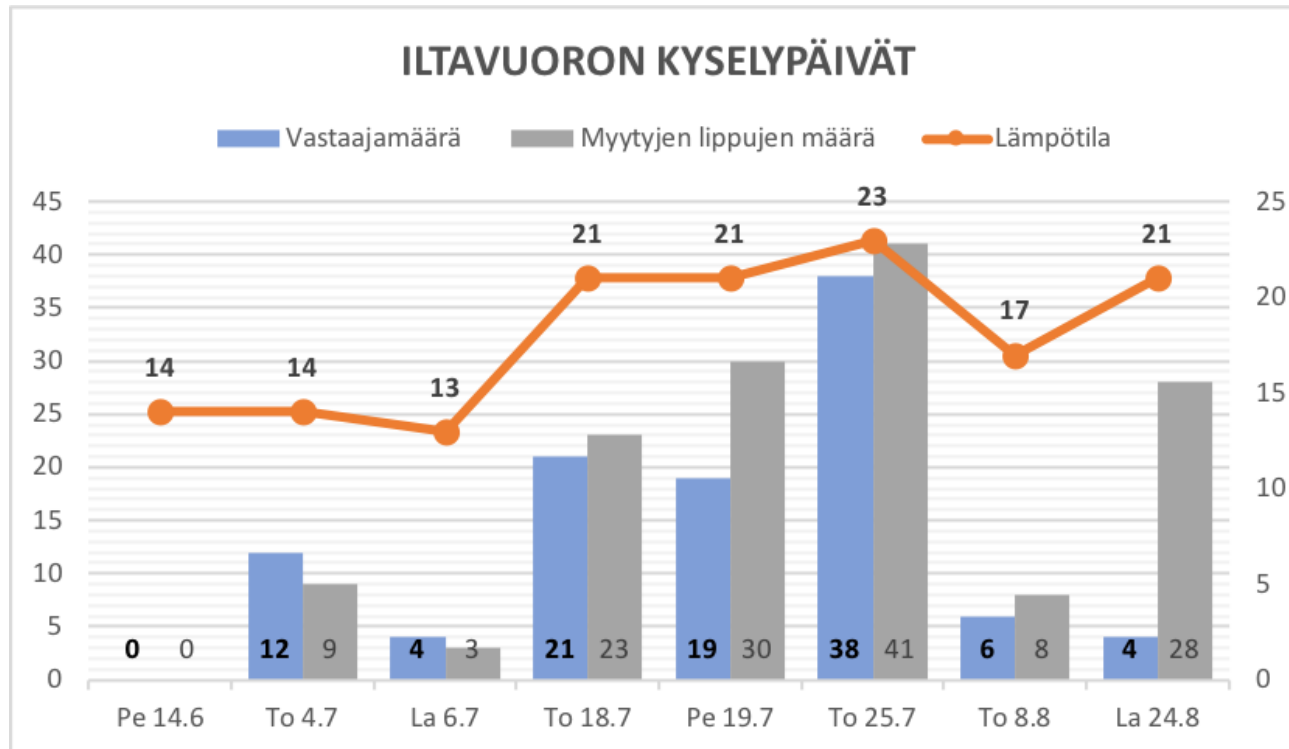
Kesäkuu oli keskilämpötilaltaan korkein, mutta kävijämäärältään pienin, joten voisi kuvitella, että lämpötilalla ei olisi vaikutusta iltaliikenteen kävijämäärään. Toisaalta iltaliikenteen mainostus ei välttämättä ollut tavoittanut ihmisiä vielä kesäkuussa, joten kävijämäärä jäi keleistä huolimatta alhaiseksi.

Heinäkuun alun viileät säät eivät tavoittaneet ihmisiä iltavuoroille, mutta heinäkuun lopun kaksi viimeistä viikonloppua olivat lämpimiä ja lippuja myytiin runsaasti, joten säällä on todennäköisesti ollut vaikutusta kysyntään.

Sään vaikutusta kysyntään on kuitenkin todella vaikea todeta, koska kysyntää on ollut myös viileinä päivinä ja hyvällä säällä puolestaan on välillä ollut myös hiljaista.

*Lämpötila on Ilmatieteenlaitoksen ilmoittama lukema klo 18.00 Tapiolan mittausasemalta.

Iltaavuoron kyselypäivät



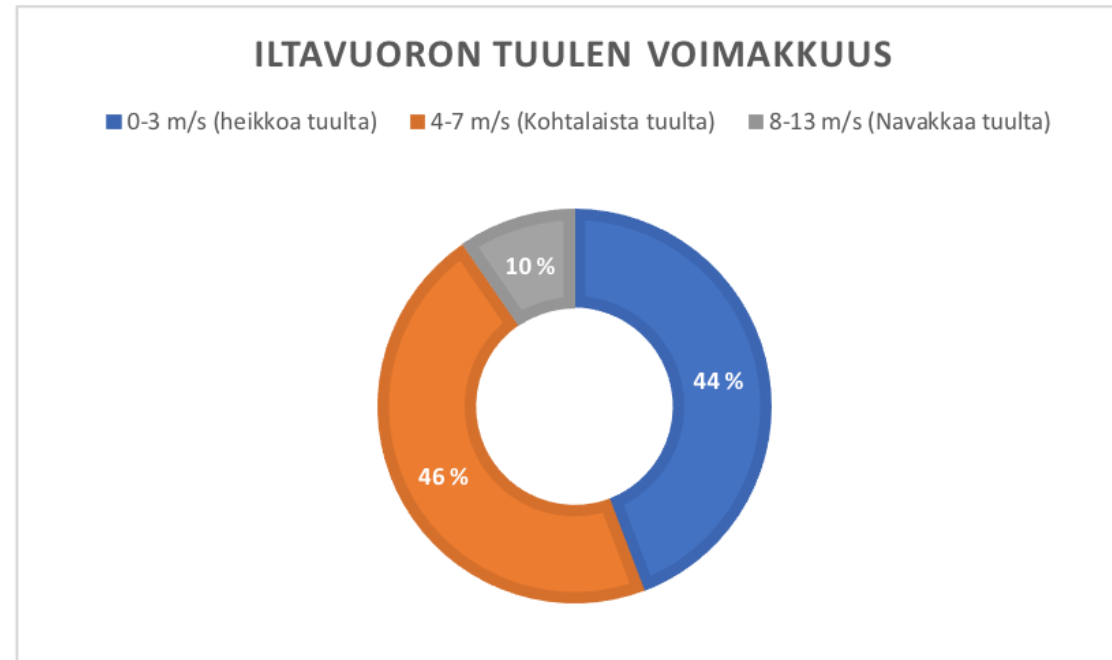
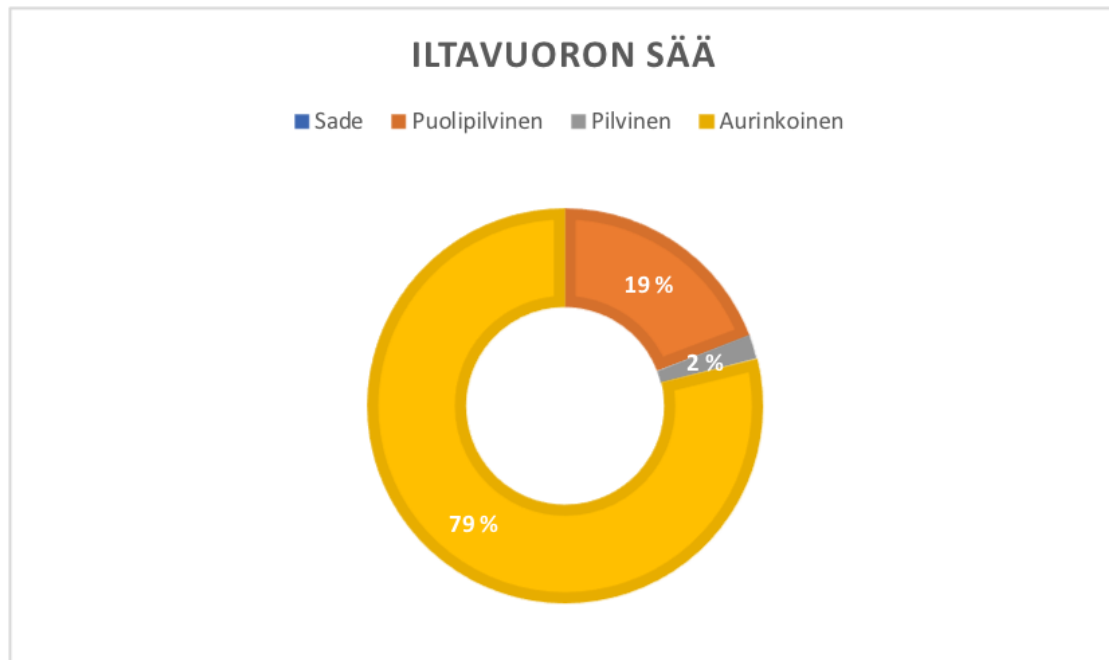
Iltavuorojen kyselyt suoritettiin kahdeksana eri päivänä, kolmen eri kuukauden aikana.

Kyselypäiviksi valittiin 14.6, 4.7, 6.7, 18.7, 19.7, 25.7, 8.8 ja 24.8.

*Vastaajamäärän korkeampi määrä 4.7 ja 6.7 verrattuna myytyihin lippuihin johtuu siitä, että datassa ei ole huomioitu ilmaiseksi matkustavia lapsia (alle 18 v) tai museon työntekijöitä, jotka ovat saattaneet vastata kyselyyn.

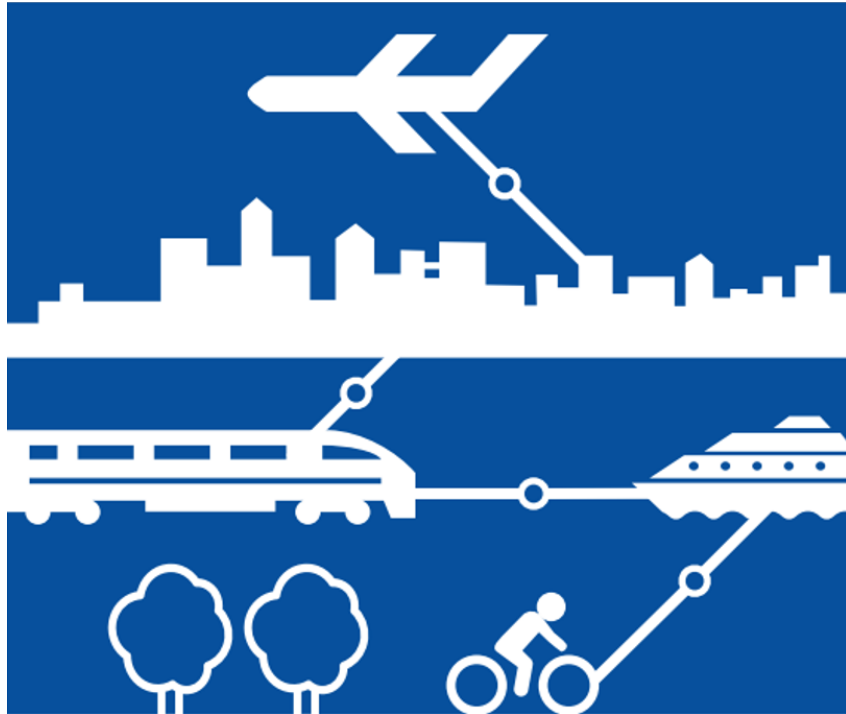
*Kyselypäiville ilmoitetut lämpötilat (Ilmatieteenlaitos) on laskettu lähtöjen lämpötilojen keskiarvona, joten ne ovat suuntaa antavia.

Sää tiedot kyselypäivinä (iltavuoro)



Iltavuoroilla sää oli enimmäkseen aurinkoista. Tuuli oli enimmäkseen kohtalaista (4-7 m/s) tai heikkoa (0-3 m/s).

*Sää tietojen lähteenä on käytetty Ilmatieteenlaitoksen palvelua.



Vastaajien profiilit

Vastaajien Profiilit

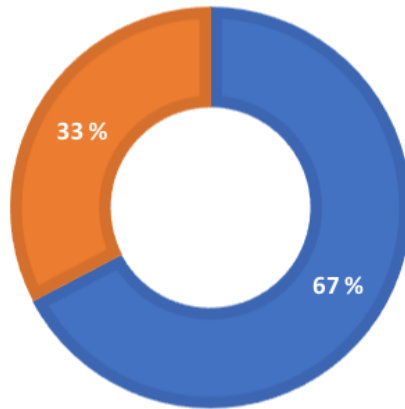
- Suurin osa kyselyihin vastanneista oli naisia.
- Päivävuorolla suurin ikäluokka oli 55-67 vuotiaat ja toiseksi eniten vastaajia oli yli 68 vuotiaiden ikäluokassa
- Iltavuorolla kävijöiden keski-ikä laski. Suurin ikäluokka iltavuorolla oli 45-54 vuotiaat. Yli 68 vuotiaita vastaajia ei ollut iltavuoroilla ainuttakaan.
- Kyselyyn vastanneista noin puolet saapuivat Espoosta. Päivävuorolla noin 52% ja Iltavuorolla 51%

Vastaajien sukupuolijakauma

n=210

PÄIVÄVUORON SUKUPUOLIJAKAUMA

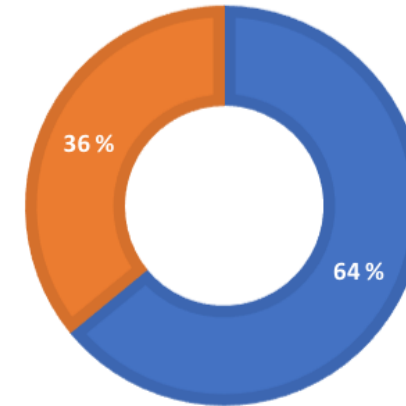
■ Nainen ■ Mies



n=104

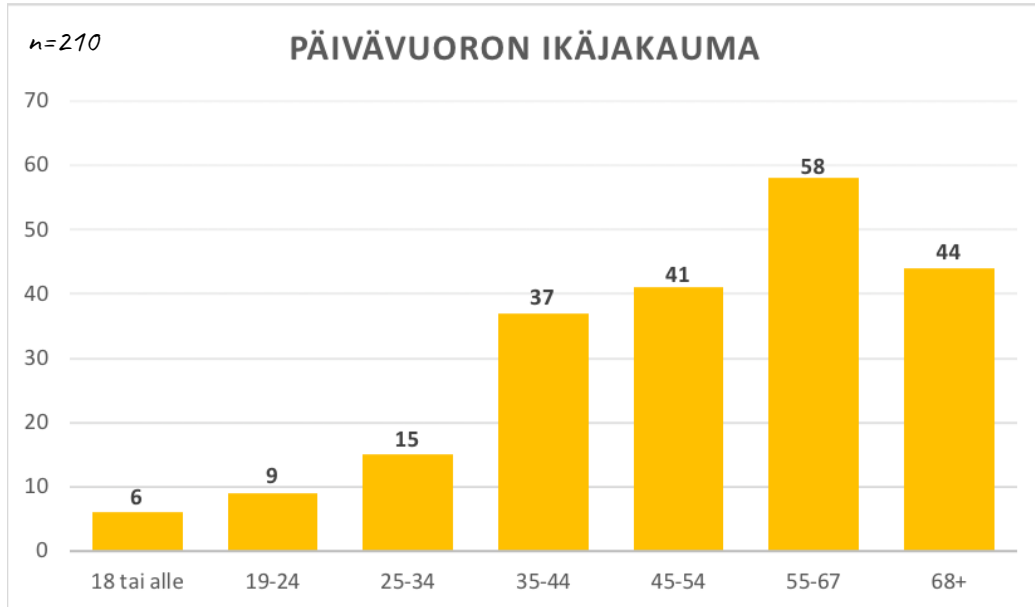
ILTAVUORON SUKUPUOLIJAKAUMA

■ Nainen ■ Mies

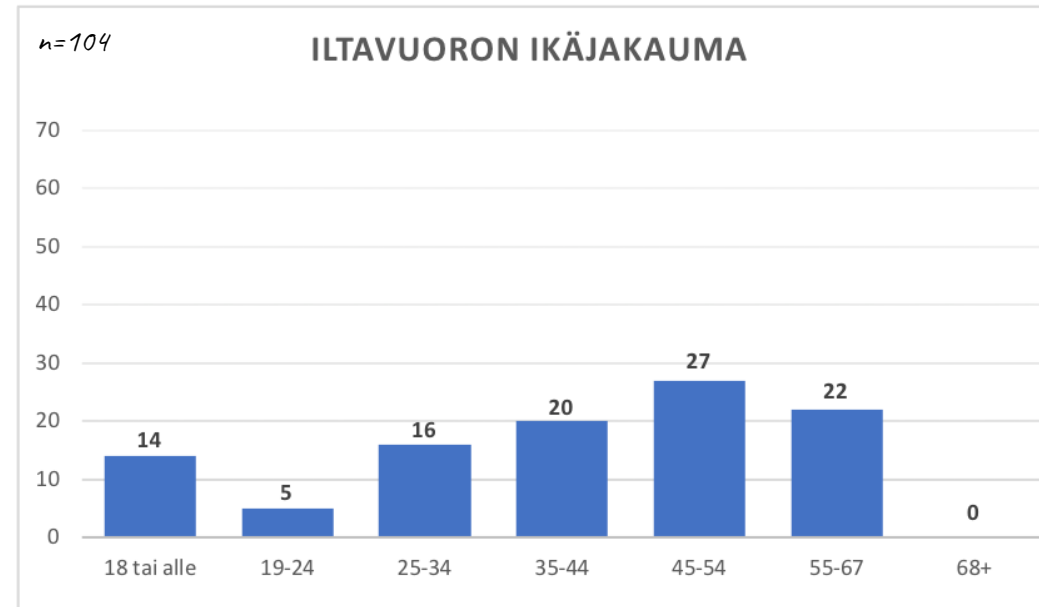


Molemmilla vuoroilla selkeä enemmistö oli naisia, päivävuoroilla 67% ja iltavuorolla 64%. Tuloksia saattaa vääristää kuitenkin hieman se, että pariskunnista yleensä nainen oli innokkaampi vastaamaan kyselyyn ja mies saattoi jättää vastaamatta.

Vastaajien Ikäjakauma

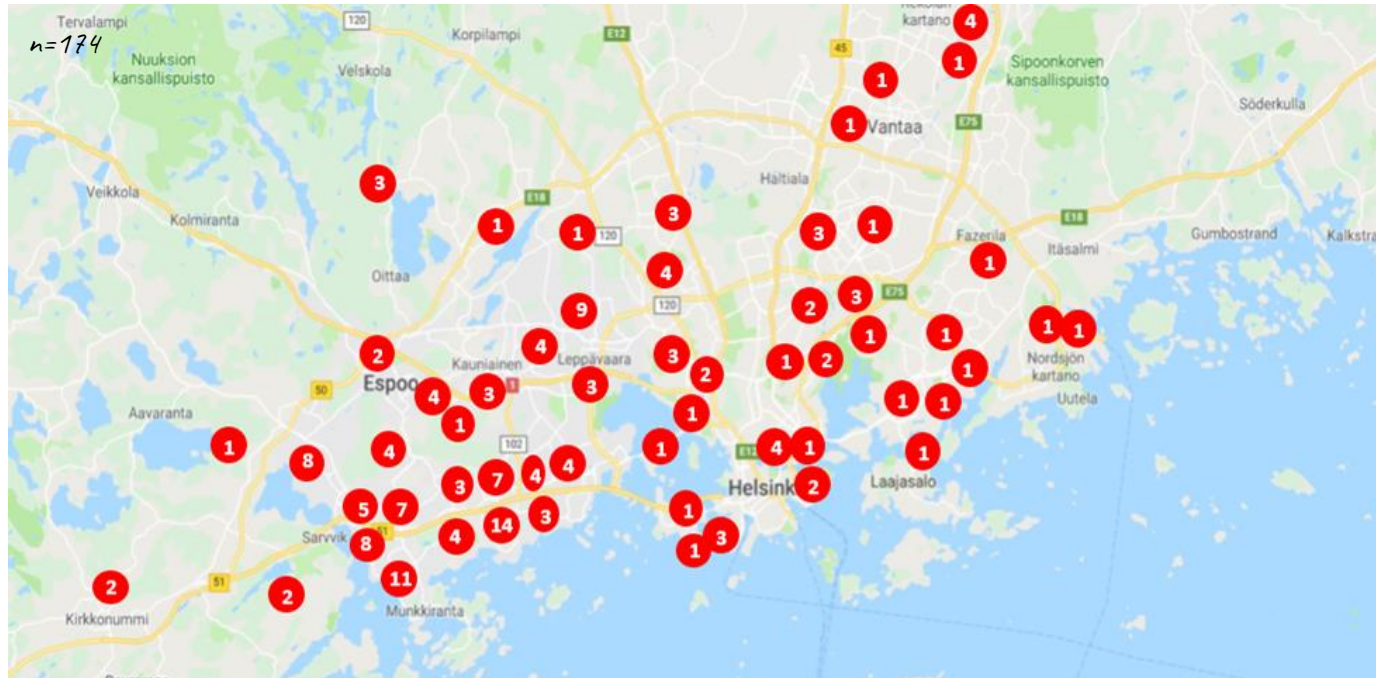


Päivävuoroilla suurin ryhmä oli 55-67 vuotiaat (28%). Toiseksi suurinta ikäryhmää edusti 68+ vuotiaat (21%). Kolmanneksi suurin ikäryhmä oli 45-54 vuotiaat (20%).



Iltavuoroilla suurin ryhmä oli 45-54 vuotiaat (26%). Vastaajien määrä 55-67 vuotiaiden joukossa (21%) laski päivävuoroihin (28%) verrattuna. Päivävuoroilla toiseksi suurinta ikäluokkaa edustaneiden **68+ vuotiaiden määrä tippui iltavuoroilla nollaan.** Iltavuoroilla 18 tai sitä nuorempien vastaajien määrä (13%) nousi huomattavasti päivävuoroihin (3%) verrattuna.

Vastaajat asuinpaikkakunnan mukaan (päivävuoro)



Karttatiedot ©2019 Google

Karttaan merkityt punaiset pallot ilmaisevat kyseiseltä postinumeroalueelta tulevien ihmisten määrän. Vasen kartta sisältää tarkemman otoksen pääkaupunkiseudulla asuvista ja oikea laajemman Suomen mittakaavassa.

Muut: Australia (2), Belgia (1), Ruotsi (1) ja Itävalta (1).

Noin puolet (52%) päivävuoron vastaajista oli kotoisin Espoosta.

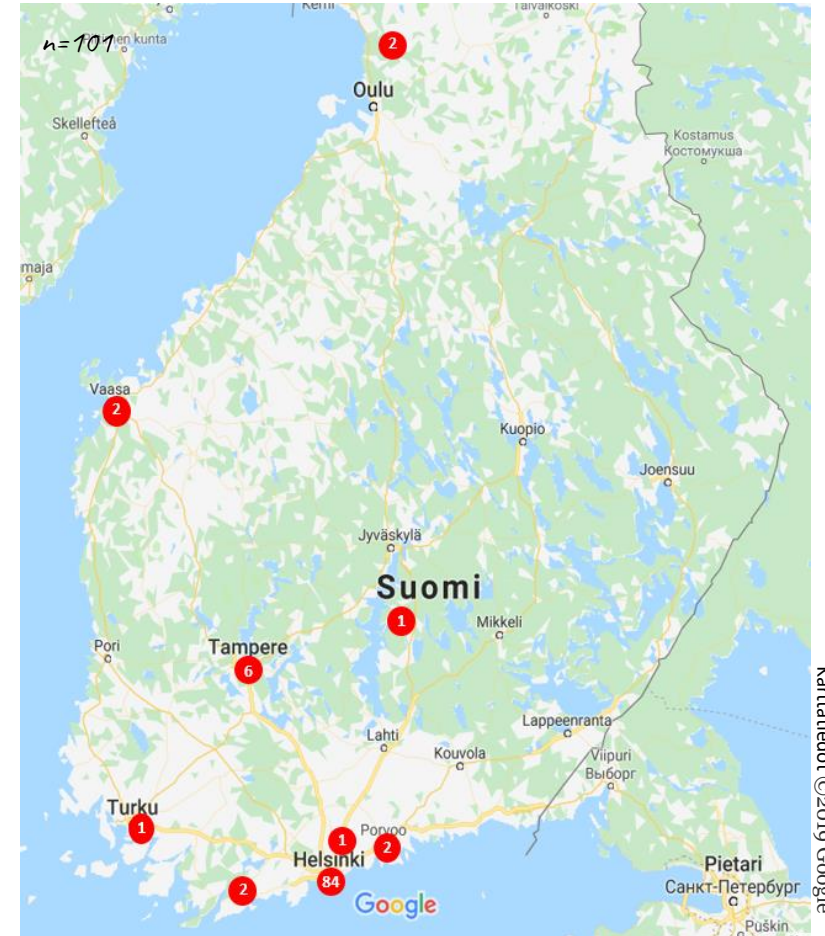


Karttatiedot ©2019 Google

Vastaajat asuinpaikkakunnan mukaan (iltavuoro)

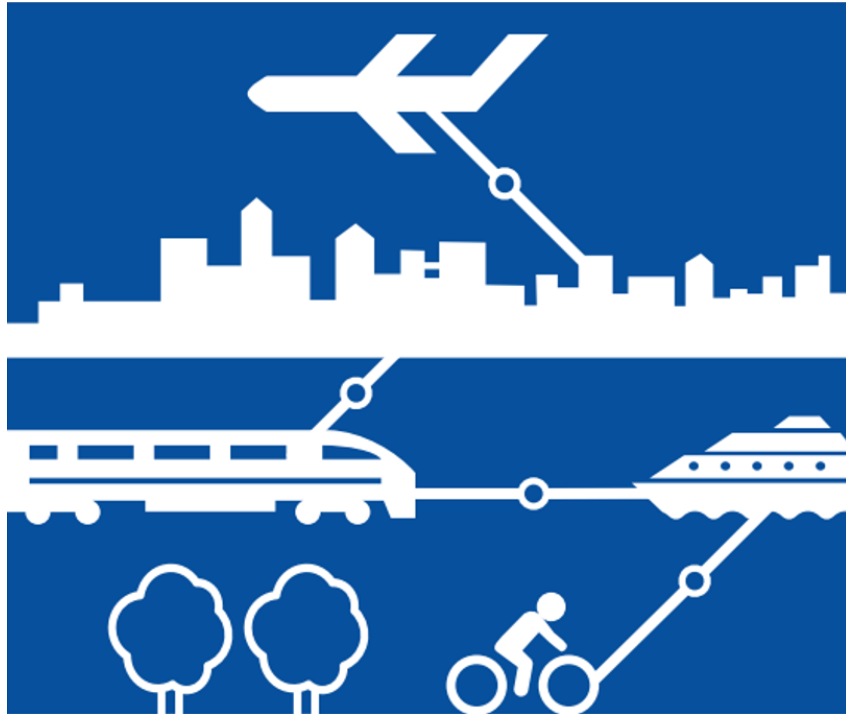


Karttatiedot ©2019 Google



Karttatiedot ©2019 Google

Karttaan merkityt punaiset pallot ilmaisevat kyseiseltä postinumero alueelta tulevien ihmisten määrän. Vasen kartta sisältää tarkemman otoksen pääkaupunkiseudulla asuvista ja oikea laajemman Suomen mittakaavassa. Noin puolet (51%) iltavuoron vastaajista oli kotoisin Espoosta.



Kyselytutkimusten tulokset

Päivä- ja iltaliikenne

Kyselytutkimusten tulokset

- Molemmilla vuoroilla asiakastyytyväisyys oli huippuluokkaa ja vuoroja oltiin valmiita suosittelemaan ystäville.
- Sää ei vaikuttanut ihmisten tyytyväisyyteen, vaan vastaukset olivat positiivisia sekä viileinä, että lämpiminä päivinä.
- Suurin osa vastaajista oli ensimmäistä kertaa Pentalassa.
- Iltavuorokyselyyn vastanneista suurin osa oli saapunut Pentalaan päivävuorolla ja käytti iltavuoroa paluumatkaan.
- Selkeä enemmistö vastaajista oli tyytyväisiä päivävuoron ajankohtaan ja aikatauluihin.
- Iltavuoron ajankohtaan, vuoroväleihin ja aikatauluihin oltiin erittäin tyytyväisiä.
- Päivävuorolla vastanneista hintaan oli tyytyväisiä 98 prosenttia vastaajista ja 79 prosenttia vastaajista olisi ollut valmis maksamaan iltavuoron hinnan.
- Iltavuoron vastaajista 92 prosenttia oli tyytyväisiä iltavuoron hintaan.
- Suurin osa vastaajista ei kokenut ennakkovarauksen mahdollisuutta päivävuoroille tarpeellisena.
- Suurin osa vastaajista ei tiennyt HSL - reittioppaan käytön mahdollisuudesta tai ei sitä käyttänyt.
- Päivävuoron kyselyyn vastaajista 56 prosenttia oli tietoisia iltavuoroista ja 42 prosenttia oli kiinnostuneita käyttämään niitä.
- Iltavuoroista oltiin kuultu eniten kaverilta tai Espoon kanavista.
- Lähes kaikki iltavuorolla kyselyyn vastanneista kokivat iltavuorot tarpeellisiksi ja Soukan sopivaksi lähtösatamaksi.

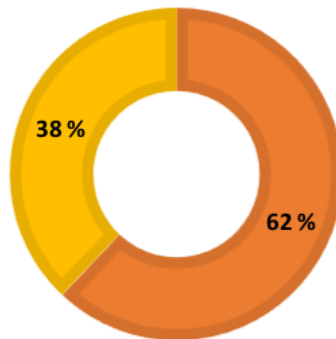
Seuraavissa dioissa päivävuorolla kerätyt vastaukset on kuvattu keltaisella teemalla ja iltavuorolla sinisellä.

Oletko vierailut aikaisemmin Penttalassa?

n=210

OLETKO VIERAILLUT AIKAISEMMIN
PENTALASSA? (PÄIVÄVUORO)

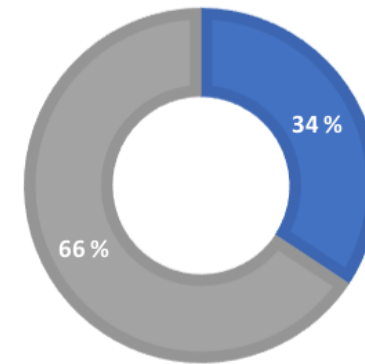
En Kyllä



n=104

OLETKO VIERAILLUT AIKAISEMMIN
PENTALASSA? (ILTAVUORO)

Kyllä En



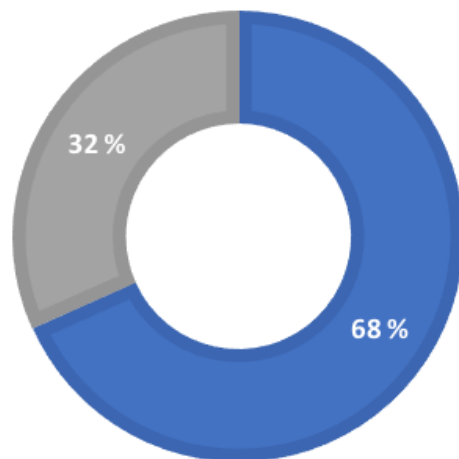
Päivä - ja iltaliikenteen matkustajista suurin osa vieraili ensimmäistä kertaa Penttalan saarella.

Saapuminen Pentalaan (iltavuoro)

n=104

MILLÄ SAAVUIT PENTALAAN? (ILTAVUORO)

■ Päivävuorolla (klo. 9:30-17:50) ■ Iltavuorolla (klo. 18:10-21:00)

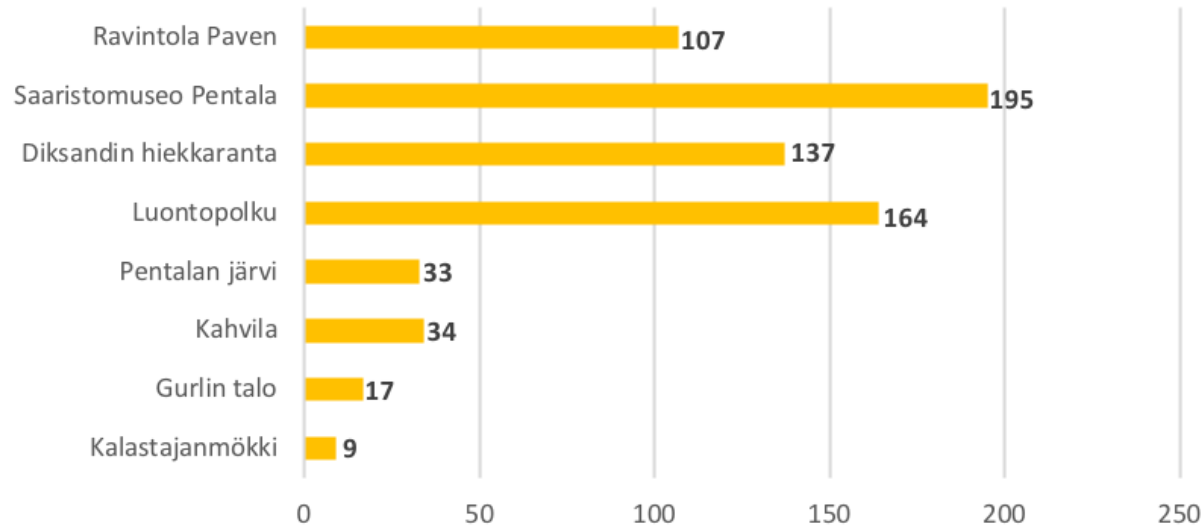


Selkeä enemmistö (68 %) iltavuoron vastaajista oli saapunut Pentalaan päivävuoroilla ja käytti iltaliikennettä paluumatkaan.

Missä kaikkialla kävit vieraillessasi saarella? (päivävuoro)

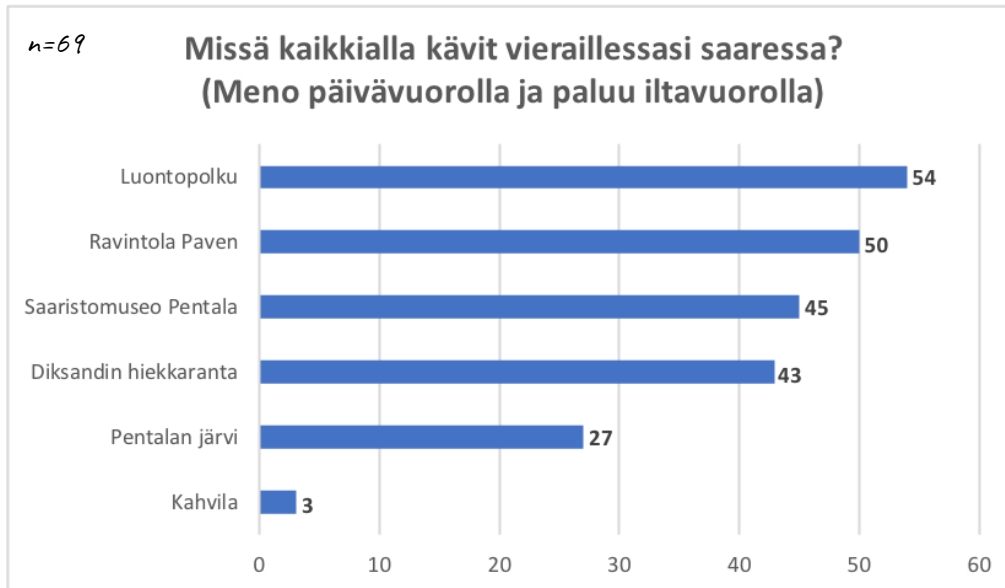
n=210

MISSÄ KAIKKIALLA KÄVIT VIERAILLESSASI SAARESSA? (PÄIVÄVUORO)



Lähes jokainen päivävuorolla kyselyyn vastanneista kävi saaristomuseossa, tarkalleen 195 ihmistä, mikä tarkoittaa noin 92% osuutta vastanneista. Saarella vierailijat kävivät myös ahkerasti luontopolulla (78%), Diksandin hiekkarannalla (65%) ja ravintola Pavenissa (51%).

Missä kaikkialla kävit vieraillessasi saarella? (iltavuoro)



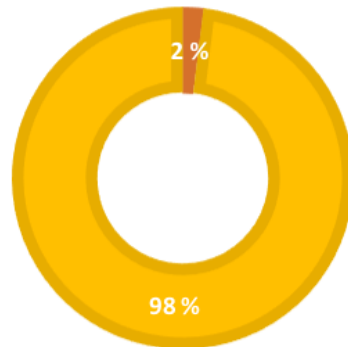
- Iltavuorolla meno-paluun suorittaneet matkustajat kävivät huomattavasti vähemmän Saaristomuseo Pentalassa, vain 32 prosenttia, kun taas päivävuo­rolla saapuneista ja iltavuorolla palanneista museossa vieraili 65 prosenttia vastanneista. Tilastoa toisaalta vääristää se, että iltavuorolla meno-paluun suorittaneet ovat ehtineet käydä museossa vain torstaisin, jolloin museo on ollut auki 18.45 asti. Museon kiinniolo näkyy myös hyvin siinä, että peräti 92 prosenttia pelkästään päivävuo­rolla saapuneista ja poistuneista vieraili museossa.
- Ravintola Pavenissa vieraili 72 prosenttia päivävuo­rolla saapuneista ja iltavuorolla palanneista, kun taas iltavuorolla meno-paluun suorittaneista Pavenissa vieraili 58 prosenttia.
- Iltavuoroja käyttäneet kävivät ahkerimmin li

Tyytyväisyys päiväliikenteen hinnoitteluun

n=210

ONKO SAARISTOLIIKENTEEN HINTA PÄIVÄVUOROJEN OSALTA SOPIVA? (PÄIVÄVUORO)

■ Ei ■ Kyllä



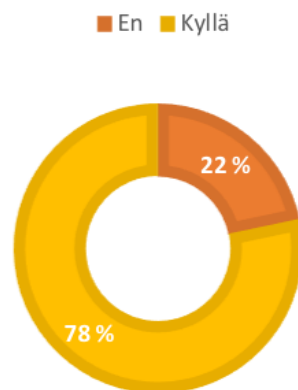
Lähes kaikki vastaajista (98%) olivat sitä mieltä, että päivävuoron lipun hinta on sopiva.

Päiväliikenteen meno-paluu lippu maksaa Soukasta, Suomenojalta ja Suinnonsalmesta lapsilta ja erityisryhmiltä 3€ ja aikuisilta 6€. Saaristoystävä: +68-sporttirannekkeen haltija ja hänen täysi-ikäinen ystävänsä pääsevät yhdessä maksutta reittiliikenteeseen.

Tyytyväisyys iltaliikenteen hinnoitteluun

n=210

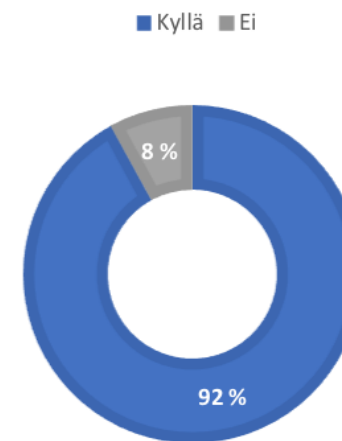
OLISITKO VALMIS MAKSAMAAN ILTAVUOROISTA
YHTEEN SUUNTAAN 5€ JA MENO-PALUUSTA 10€?
(PÄIVÄVUORO)



Päivävuorojen matkustajista lähes 80 prosenttia olisivat valmiita maksamaan iltavuoron hinnan, siitäkin huolimatta, että iltavuoron hinta on korkeampi kuin päivävuoron.

n=104

ONKO ILTAYHTEYDEN HINTA SOPIVA?
(ILTAVUORO)



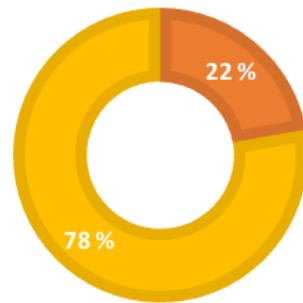
Iltavuoron matkustajista 92 prosenttia piti iltavuoron hintaa sopivana. Iltaliikenteen meno-paluu lippu maksaa 10€ ja yhteen suuntaan 5€.

Ennakkovarauksen tarpeellisuus

n=210

KOETKO, ETTÄ PÄIVÄVUOROILLE OLISI
TARPEELLISTA MAHDOLLISTAA
ENNAKKOVARAAMINEN? (PÄIVÄVUORO)

Kyllä En

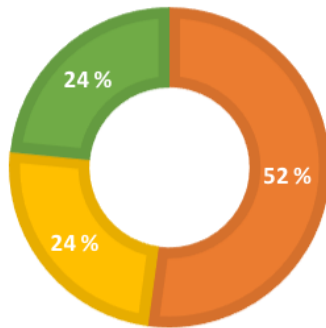


Vastaajista 78 prosenttia ei pitänyt ennakkovarauksen mahdollisuutta tarpeellisena, mutta on hyvä huomioida, että kyselypäiville ei osunut yhtään lähtöä, jossa lautta olisi ollut täynnä. Matkustajien vastaukset saattaisivat olla erilaisia, jos he olisivat jääneet lautan kyydistä tämän takia, varsinkin, kun osa vastaajista koki vuorovälit liian pitkiksi.

HSL - reittioppaan käyttö

HYÖDYNSITKÖ HSL - REITTIOPASTA MATKASI SUUNNITTELUSSA? (PÄIVÄVUORO)

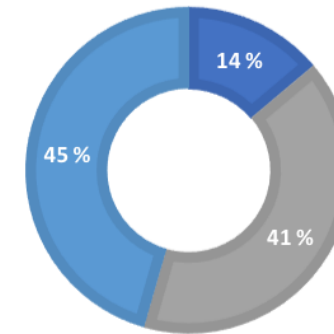
■ En ■ Kyllä ■ En tiennyt, että sitä pystyy hyödyntämään



n=210

HYÖDYNSITKÖ HSL - REITTIOPASTA MATKASI SUUNNITTELUSSA? (ILTAVUORO)

■ Kyllä ■ En tiennyt, että sitä pystyy hyödyntämään ■ En



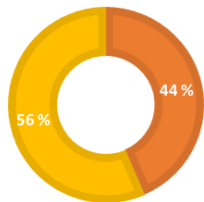
n=104

Reittiopasta matkan suunnittelussa käytti vain 24 prosenttia vastanneista päivävuorolla ja 14 prosenttia iltavuorolla. Iltavuoroilla huomattavasti useampi ei ollut tietoisia siitä, että HSL - reittiopasta pystyy hyödyntämään. **HSL - reittioppaan käyttöön saattoi vaikuttaa se, että osalla vastaajista oli ongelmia löytää sopivaa reittiä Pentalaan reittioppaan kautta.** Reittiopas ei osan vastaajien mukaan löytänyt sopivaa reittiä matkalle, mikäli matka olisi vaatinut useamman kulkuvälineen vaihdon.

Tietoisuus iltaliikenteestä ja kiinnostus sen käyttöön (Päivävuoro)

OLETKO TIETOINEN, ETTÄ AAVA LINES JÄRJESTÄÄ ILTAVUOROJA VÄLILLÄ KLOBBEN (SOUKKA) - PENTALA? (PÄIVÄVUORO)

En Kyllä

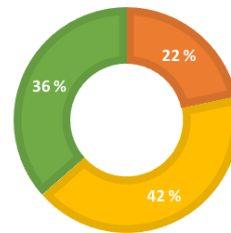


n=210

Päivävuoron matkustajista 56 prosenttia oli tietoisia iltavuorojen mahdollisuudesta.

OLISITKO KIINNOSTUNUT KÄYTTÄMÄÄN ILTAVUOROJA? (PÄIVÄVUORO)

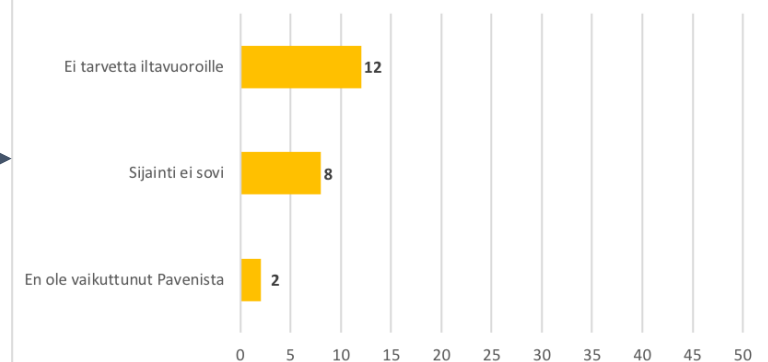
En Kyllä En osaa sanoa



n=210

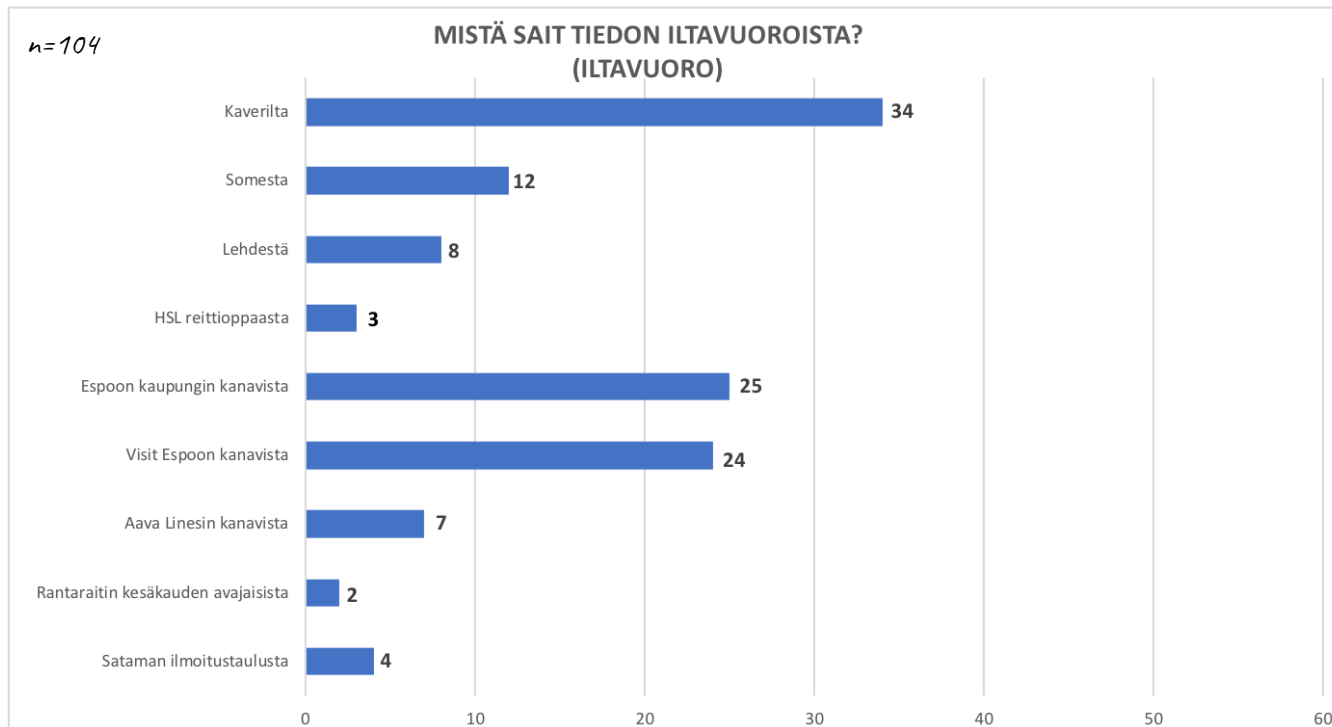
Vastaajista yli 40 prosenttia ilmoitti olevansa kiinnostuneita käyttämään iltavuoroja. Vain 22 prosenttia ilmoitti, että iltavuorot eivät kiinnosta heitä. Suuri osa vastaajista (36%) ei osannut sanoa olisivatko kiinnostuneita käyttämään iltavuoroja.

MIKÄLI VASTASIT KYSYMYKSEEN "EN", MIKSI?



Vastaajat, jotka eivät olleet kiinnostuneita käyttämään iltavuoroja totesivat, että iltavuorolle ei koettu tarvetta, tai lähtöpaikan sijainti (Soukka) ei ollut sopiva lähtösatama heille.

Mistä sait tiedon iltavuoroista?



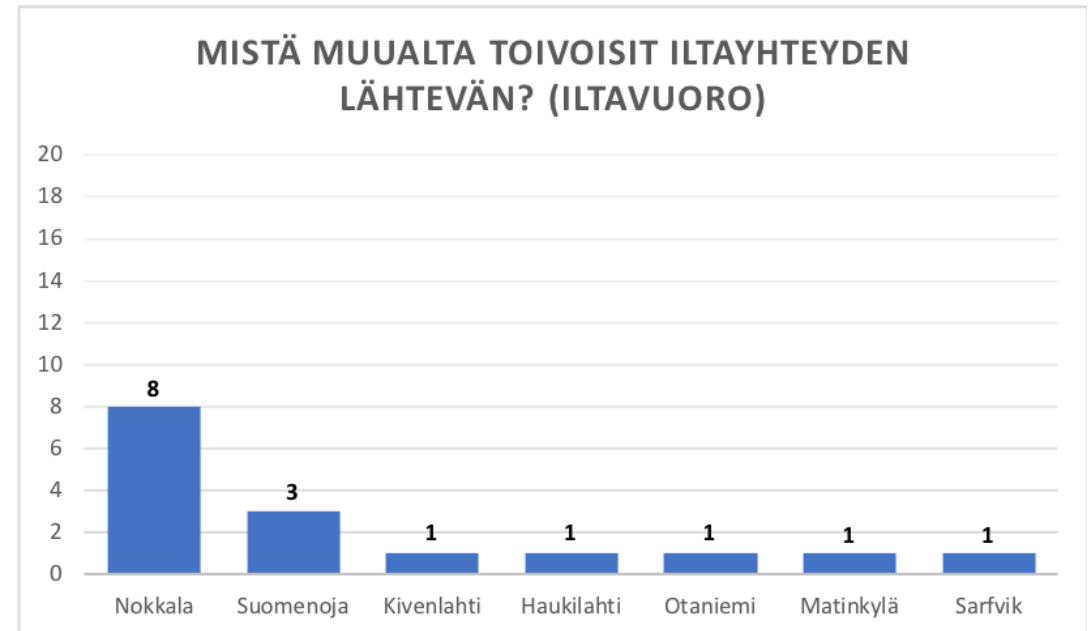
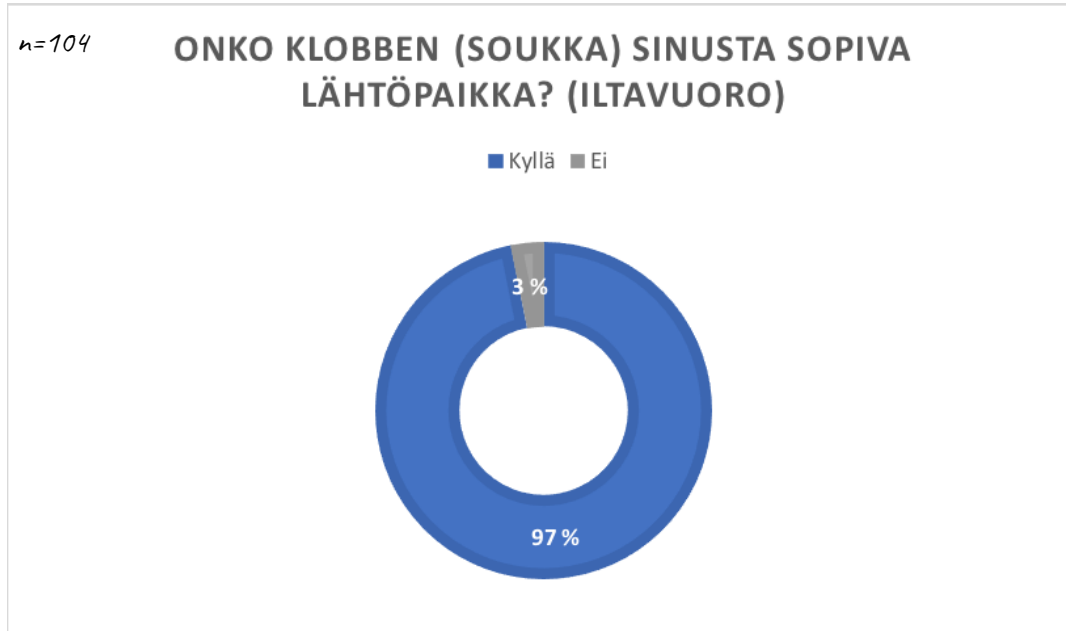
Tietoa iltavuoroista oli saatu etenkin kaverilta ja Espoon kaupungin - ja Visit Espoon kanavista. Osa oli löytänyt tietoa myös somesta, lehdestä ja Aava Linesin kanavista.

Iltavuorojen tarpeellisuus



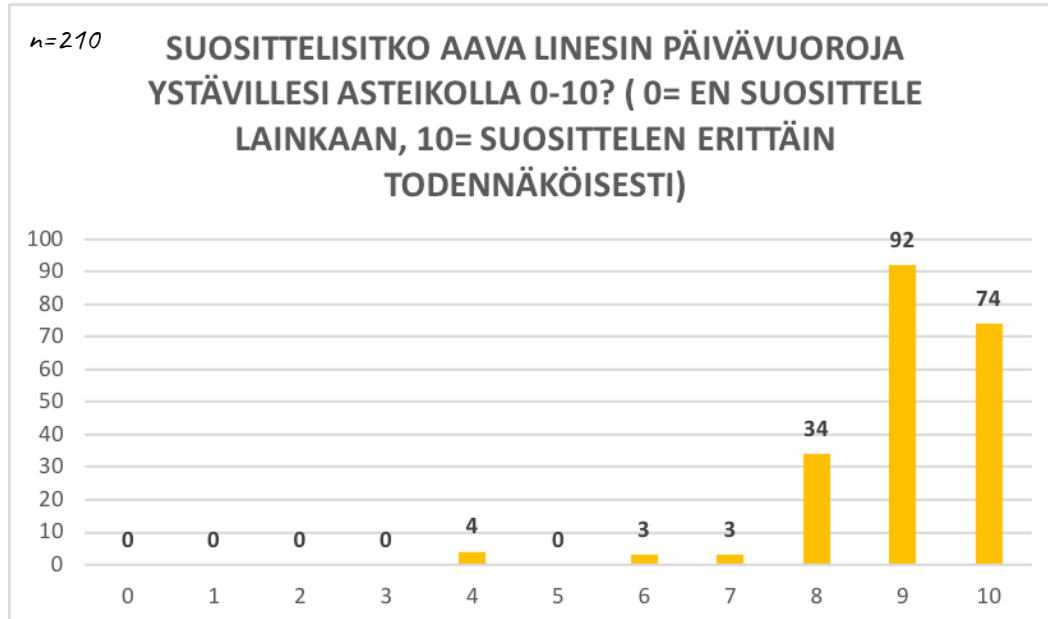
Iltaliikenteen vastaajista 98 prosenttia piti iltavuoroja tarpeellisina. Iltavuorot koettiin tarpeellisiksi, koska Pentalaan on mukavaa mennä viettämään iltaa ja työt estävät käynnin päivällä. Saarta haluttiin myös kiertää pidempään ja tulla myöhemmin takaisin.

Klobben (Soukka) iltaliikenteen lähtöpaikkana



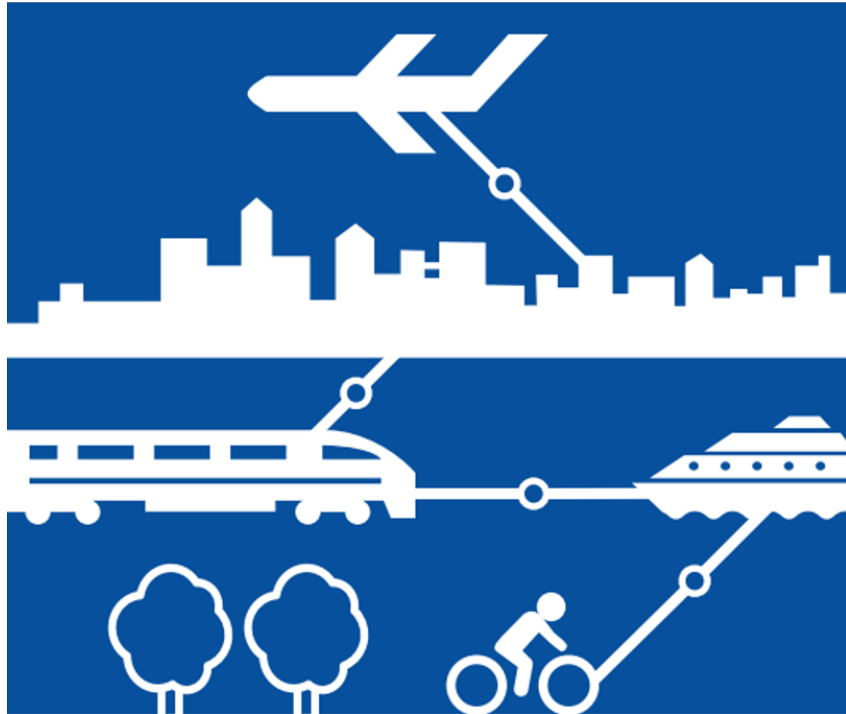
Lähes kaikki iltavuorolla vastanneista piti Soukkaa sopivana lähtöpaikkana iltaliikenteelle. Osa vastaajista (8) kuitenkin ehdotti vaihtoehtoiseksi lähtösatamaksi Nokkala. Optimaalisinta lähtösatamaa tarkastellessa tulee myös ottaa huomioon, että ne päivävuoron matkustajat, jotka eivät pidä Soukkaa sopivana lähtöpaikkana eivät suurella todennäköisyydellä käyttäneet iltavuoroa. Tämän takia on vaikea selvittää onko Soukka sopiva lähtösatama kaikille, jotka olisivat kiinnostuneita iltavuoroista, mutta eivät niitä tällä hetkellä käytä.

Asiakastyytyväisyys



Päivä - ja iltaliikenteen matkustajat suosittelisivat Aava Linesin vuoroja erittäin todennäköisesti heidän ystävilleen. **Vastausten keskiarvo päivävuorolle on 9,0 ja iltavuorolle 9,1. NPS* luku päiväliikenteelle on +75,7 ja iltaliikenteelle +77,6.**

*NPS eli Net Promoter Score tarkoittaa suositteluindeksiä eli sitä, kuinka todennäköisesti asiakkaat suosittelisivat yritystä, tuotetta tai palvelua ystävilleen tai kollegoilleen. Mikäli yrityksen NPS-pisteet ovat yli 0, voidaan ajatella, että suurin osa asiakkaista suosittelisi yritystä. Yleisesti ajatellaan että nollan yläpuolella oleva NPS-luku on jo hyvä ja yli 50 on erinomainen.



Kehitysehdotukset

Päivä- ja iltaliikenne

Asiakkaiden ideoita saaristoliikenteen ja -palveluiden kehittämiseksi

- Päiväliikenteen aikataulut voisi muokata selvempään ja helpommin luettavampaan muotoon (24).
- Saaristoliikennettä voisi mainostaa laajemmin (7).
- Päiväliikenteen laivoille voisi järjestää ohjelmaa, kuten esimerkiksi yhteislaulua (6)
- Kaikille reiteille voisi mahdollistaa yhteislipun, joka mahdollistaisi kulkemisen useammalla eri reitillä saman päivän aikana (4).
- Päivä- ja iltaliikenne ja ravintola Paven voisivat tehdä yhteistyötä ja tarjota esimerkiksi piknik - paketteja (3).

*Suluissa oleva luku on se määrä vastauksia, joissa oli ehdotettu kyseistä kehitystarvetta.

Päivä- ja iltavuoron vertailu

- Lämpötilalla tai kelillä ei ollut vaikutusta matkustajien haluun suositella päivä- tai iltaliikennettä ystävilleen.
- Päiväliikenteellä ja iltaliikenteellä näyttäisi olevan hieman erilainen kohderyhmä, vain 42 prosenttia päiväliikenteen vastaajista olisi kiinnostuneita käyttämään iltavuoroja, kun taas iltavuoroissa vastanneista 98 prosenttia piti iltavuoroja tarpeellisina.
- Päivävuoroilla matkustajat olivat vanhempaa ikäryhmää kuin iltavuoroilla matkustavat, esimerkiksi iltavuoroilla ei ollut yhtään 68+ ikäryhmään kuuluvia, kun taas päiväliikenteessä kyseinen ryhmä oli toiseksi suurin.
- Iltaliikenteen hinta ei näytä olevan syynä siihen, että iltaliikennettä kohtaan ei koettu tarvetta päivävuoroilla, sillä 78 prosenttia päivävuorolaisista olisi ollut kuitenkin valmis maksamaan iltavuoron hinnan.
- Iltaliikenteestä ei tiennyt 44 prosenttia päiväliikenteen matkustajista, vaikka kyselyt toteutettiin paluumatkalla Pentalasta. Tämä osoittaa sen, että monelta matkustajalta on jäänyt huomaamatta iltaliikenteen mainostus.
- Päiväliikenteen aikataulujen epäselvyys nousi esille sekä kyselyiden, että kasvokkain käytyjen keskustelujen perusteella. Iltaliikenteessä aikataulut olivat selkeät, eikä niistä tullut negatiivista palautetta.

Johtopäätökset

- Molemmilla vuoroilla asiakastytyväisyys oli huippuluokkaa ja vuoroja oltiin valmiita suosittelemaan ystäville. Huonompi sää ei myöskään vaikuttanut ihmisten tyytyväisyyteen, vaan vastaukset olivat positiivisia sekä viileinä, että lämpiminä päivinä.
- Päivävurojen aikataulut kaipaisivat päivitystä, sillä ne koettiin asiakkaiden keskuudessa hankaliksi tulkita.
- Iltavuorot koettiin matkustajien keskuudessa tarpeellisiksi ja hyödyllisiksi. Markkinoinnin tehostaminen satamissa, laivoissa sekä Espoon ja Aava Linesin kanavissa voisi lisätä ihmisten tietoisuutta iltavuoroista ja näin tuoda uusia asiakkaita vuoroille. Yleisesti ottaen iltavuorot paransivat asiakaskokemusta, sillä saarella pystyy liikkumaan vapaammin ja myöhempään sekä ne mahdollistavat myös työssäkäyvien nauttimisen saaresta.
- Keskusteluissa matkustajien kanssa kävi ilmi, että yhteistyötä museon kanssa voitaisiin harkita, sillä tällä hetkellä museon opastetut kierrokset saattavat alkaa samaan aikaan, kun reittiliikenteen vuoro saapuu Pentalaan. Tämä vähentää ihmisten mahdollisuutta hyödyntää museon opastettuja kierroksia. Mikäli aikataulut sovittaisiin yhdessä Aava Linesin ja Saaristomuseo Pentalan kanssa, matkustajien asiakaskokemus voisi parantua.
- Mikäli iltaliikennettä ei jatketa enää kokeilun jälkeen, päivävurojen jatkaminen muutamalla vuorolla myöhempään voisi kattaa osan iltaliikenteen tarpeesta. Suurin osa matkustajista käytti iltavuoroja vain palatakseen saaresta päivän jälkeen. Aava Linesin toimittama data tukee tätä näkemystä, sillä sen mukaan peräti 69 prosenttia iltaliikenteen matkustajista käytti iltaliikennettä vain palatakseen Pentalasta takaisin Soukkaan.



Yhteystiedot:

Kaija Haapasalo

Tutkintovastaava International Business and Logistics
Projektipäällikkö

kaija.haapasalo@metropolia.fi, 040-098 8529

