



Niin gimis on sköne – pala paratiisia: Helsingin saaristo

Jenni Peitsalo

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Restonomi

Amk-opinnäytetyö

2025

Tiivistelmä

Tekijä Jenni Peitsalo
Tutkinto Restonomi
Opinnäytetyön nimi Niin gimis on sköne – pala paratiisia: Helsingin saaristo
Sivu- ja liitesivumäärä 55 + 6
<p>Vaalea, upottava hiekkaranta, aaltojen muovaamat silokalliot, käppyräiset mäntymetsät ja kohtaamiset peurojen kanssa luontopolulla. Pääkaupunkiseudun saaristo on monipuolinen ja ainutlaatuinen kohde, joka tarjoaa kävijöilleen eksklusiivisen kokemuksen urbaanissa luontoympäristössä. Nopeimmillaan Helsingin keskustan hälinästä pääsee alle vartissa toiseen maailmaan. Helsingin saaristo palvelee monenlaisia kävijöitä ja heidän erilaisia tarpeitaan. Helsingin yli 300 saaren joukosta löytyy pakopaikka niin aktiiviliikkujalta, historian- ja kulttuurin harrastajalle kuin luonnossa rentoutujalle.</p> <p>Opinnäytetyöni tarkoituksena on tarkastella Helsingin saarissa vierailevien asiakaskokemusta ja sen rakentumista palvelupolun eri kohtaamisasteissa. Tämän lisäksi selvitetään tutkimukseen valittujen saarten vetovoimatekijöitä sekä profiloidaan tyypillinen saarivieras. Tutkimuksen tavoitteena on tarjota tietoa saarivieraiden asiakaskokemuksen kehittämistarpeista ja selkeyttää asiakkaan palvelupolun sujuvuutta.</p> <p>Saarivierailijan asiakaskokemuksella viitataan siihen, miten matkailija vierailunsa saarikohdeessa kokonaisuutena kokee. Saarivieraan asiakaskokemukseen vaikuttavat monet tekijät kuten ennakkoon luodut odotukset, saavutettavuus, tarjottujen palveluiden laatu, ympäristön viihtyisyys, asiakaspalvelun taso, tarjotut aktiviteetit ja paikalliset nähtävyydet. Positiivisen asiakaskokemuksen syntymiseen vaikuttaa ennakko-odotusten täyttyminen tai ylittyminen, jolloin vierailijoilla on mahdollisuus kokea mieleenpainuva saaristoelämys.</p> <p>Tutkimuksen tietoperustaosiossa käsitellään asiakaskokemuksen syntymisen teoria, Helsingin kaupungin merellisen strategian tavoitteet ja lähimatkailun merkitys matkailualueelle ja matkailijalle. Tämän lisäksi selvitetään saaristomatkailun keskeisimmät vetovoimatekijät ja kestävä matkailun merkitys matkailubisneksessä.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kyselytutkimuksena kesällä 2024. Kysely sisälsi avoimia ja suljettuja kysymyksiä. Kyselytutkimuksen avulla etsittiin vastauksia kysymyksiin: 1. Saarivierailijoiden suurimmat syyt vierailuun ja saarten keskeisimmät vetovoimatekijät? 2. Saarivieraiden kokemus palveluiden toimivuudesta ja ympäristön viihtyvyydestä? 3. Mitkä tekijät vaikuttivat onnistuneeseen vierailukokemukseen? 4. Pettymykset saarivierailun aikana? 5. Saarivieraiden kokonaistyytyväisyys ja suositteluhaluus?</p>
Asiasanat Saaristomatkailu, asiakaskokemus, vetovoimatekijät, Helsingin saaristo.

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Saaristomatkailu ja sen ulottuvuudet – Hyvinvointia luonnosta ja vastuullisia elämyksiä	3
2.1	Saariston vetovoimatekijät matkailijan näkökulmasta	3
2.2	Luontoympäristön merkitys virkistyskäytössä ja matkailuelämyksissä	4
2.3	Vastuullinen matkailu lähisaaristossa – Kestävyys osana matkailukokemusta	5
3	Asiakaskokemus saaristossa – Matkailuelämysten rakentuminen.....	7
3.1	Matkailijan asiakaspolku saaristokohteessa	8
3.2	Odotuksista kokemuksiin –Asiakastyytyväisyyden muodostuminen.....	10
3.3	Mittaaminen asiakasymmärryksen välineenä	10
4	Helsingin merellinen strategia 2030	12
5	Tutkimuksen toteutus	14
5.1	Tutkimusmenetelmä.....	14
5.2	Kyselylomakkeen rakenne ja sisältö	15
5.3	Tutkimukseen valitut kohteet.....	20
5.3.1	Kaunissaari.....	20
5.3.2	Pihlajasaari	21
5.3.3	Vallisaari	22
6	Tutkimustulokset	23
6.1	Vastaajien taustatiedot.....	23
6.2	Saarivierailijoiden profiili.....	25
6.3	Vierailun tavoitteet ja motiivit.....	28
6.4	Vierailukokemus.....	31
6.5	Ennako-odotukset	36
6.6	Kokonaistyytyväisyys ja suositeltavuus.....	38
7	Pohdinta	52
7.1	Johtopäätökset.....	52
7.2	Tutkimuksen luotettavuus	54
7.3	Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen	55
	Lähteet.....	56
	Liitteet	60
	Liite 1. Helsingin saaret vierailukohteena – kyselylomake kysymykset.....	60

1 Johdanto

Ilman merta ei olisi Helsinkiä. Helsinki perustettiin saareen, ja kaupunki muodostui saaristosta. Helsingin eteläisimmät kaupunginosat olivat aikoinaan ulkosaaristoa. (Huhtamies 3.12.2021.) Meri mahdollisti kaupungin kasvun, jota suojasi sen saaristo. Kun Helsinki kasvoi, täytettiin sen sirpaleista rantaviivaa kaupungin käyttöön. Kadonneista saarista ja järvistä muistuttaa enää paikkojen nimet. Osa Helsingin saarista toimi teollisuuden käytössä ja toiset olivat luonnonparatiiseja, joissa asuttiin ja virkistytettiin. Saariin rakennettiin uimalaitoksia, niissä järjestettiin tansseja, talvisin laskettiin mäkeä ja luisteltiin. Työväenluokalle ja porvaristolle oli omat huvittelupaikkansa. (Tikkanen 1999, 31–34.) Läpi Helsingin historian merellä on ollut merkittävä vaikutus kaupunkilaisten elämään ja hyvinvointiin.

”Jokainen helsinkiläinen asuu alle kymmenen kilometrin säteellä merenrannasta ja yhteisessä käytössä on 130 kilometriä julkista rantareittiä. Meri ympäröi kaupunkia kolmelta suunnalta ja suurelta osin julkisessa omistuksessa oleva saarten mosaiikki on Helsingin kansainvälisestikin ainutlaatuinen erityispiirre. Merellinen sijainti on pitkään tunnustettu Helsingille tärkeäksi vetovoimatekijäksi ja myös kehityskohteeksi” (Helsingin kaupunginkanslia 2019, 2.). Helsingin satamista liikennöidään kesäaikaan lähes kolmeen kymmeneen saareen. (Karhu 2.7.2023.).

Helsingin saaristo on merkittävä osa kaupungin matkailutarjontaa ja se tarjoaa monipuolisia elämyksiä niin paikallisille asukkaille kuin myös matkailijoillekin. Helsingin kaupunki julkaisi ”Merellinen strategia 2030” vuonna 2019. Helsingin kaupunki on listannut strategiansa tavoitteisiin muun muassa, että ”merelliset palvelut ja virkistymismahdollisuudet ovat kaikkien ulottuvilla” (Helsingin kaupunginkanslia 2019, 3.), jonka tarkoituksena on saattaa merelliset palvelut kaikkien helsinkiläisten saataville. Kaupungin tavoitteena on kehittää saaristomatkailua yhdessä saarissa toimivien yrittäjien ja sidosryhmien kanssa samalla tehden saaristomatkailusta kestäväää ja monipuolista sekä tarjota laadukkaita paikalliselämyksiä. Helsingin kaupungin merellisessä strategiassa on huomioitu herkän meriluonnon suojelu, itämeriohjelmat ja kulttuuriperinnön asettamat vaatimukset.

Opinnäytetyöni aiheena on Helsingin saarissa vierailevien asiakaskokemuksen tarkastelu. Tutkimustehtävänä on selvittää, miten hyvin vierailijoiden odotukset vastaavat todellisia kokemuksia ja mitkä tekijät vaikuttavat mahdollisiin eroihin. Työn tavoitteena on tarjota tietoa, joka auttaa kehittämään saarien palveluita ja vastaamaan paremmin vierailijoiden tarpeisiin.

Opinnäytetyössä tarkastellaan Helsingin saarten keskeisempiä vetovoimatekijöitä tutkimukseen valittujen saarien osalta. Opinnäytetyössä keskitytään saarivieraiden asiakaskokemukseen ja palvelupolun sujuvuuteen. Opinnäytetyössä selvitetään, miten saarissa tarjotut palvelut vastaavat kysyntää, minkälaisia palveluita saarissa on tarjolla ja miten tarjotut palvelut ovat saatavilla.

Opinnäytetyössä tullaan selvittämään saarikävijöiden profiili, suurimmat syyt vierailulla saarissa ja esiin mahdollisesti tulevat, vierailukokemusta parantavat kehittämisideat. Samalla selvitetään lähimatkailijoiden osuus saarivierailijoista. Opinnäytetyön tarkoituksena on pyrkiä löytämään menetelmiä ja kehitystoimenpiteitä asiakaskokemuksen parantamiseksi.,

Opinnäytetyössä tarkastellaan, miten Helsingin kaupungin merellinen strategia näkyy saarivierailijoiden kävijäkokemuksissa. Aihe on ajankohtainen, sillä Helsingin kaupungin tavoitteena on parantaa saarivierailukokemusta, kehittää saarien matkailupalveluita ja avata uusia saaria kaupunkilaisien käyttöön. Vierailijoiden kokemuksista saatava tieto on tämän kehityksen kannalta olennaista. Lisäksi matkailutrendit korostavat yhä enemmän autenttisia ja yksilöllisiä elämyksiä, joten on kiinnostavaa selvittää, miten hyvin Helsingin saaret tähän tarpeeseen vastaavat. Aihe liittyy laajemmin matkailupalveluiden laatuun, asiakaskokemuksen tutkimiseen ja kaupungin kestävän matkailun kehittämiseen. Kestävän kehityksen osalta Helsinki on sitoutunut olemaan hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä ja kaupungilla on yhdessä Turun kaupungin kanssa itämerihaaste, jonka tavoitteena on parantaa ja suojella haavoittuvaisia ranta-alueita ja parantaa Itämeren tilaa.

Opinnäytetyön tietoperustassa, luvussa kaksi, selvitetään ensin käsitteet saaristomatkat ja sen vetovoimaisuus, luonnon virkistyskäyttö ja kestävä lähimatkailu. Luvussa kolme pureudutaan asiakaskokemukseen ja asiakasodotusten lunastamiseen, palvelupolkuun ja kohtaamispisteiden merkitykseen sekä asiakaskokemuksen mittaamiseen. Tietoperustan viimeisessä osiossa, luvussa neljä, selvitetään seikkaperäisesti Helsingin kaupungin tavoitteet sen merellisestä strategiasta.

Luvussa viisi esitellään valittu tutkimusmenetelmä, tutkimuksen kulku, kyselylomakkeen rakenne ja sisältö sekä tutkimukseen valitut saaret. Luvussa kuusi esitellään tutkimustulokset ja viimeisessä luvussa seitsemän pohdinnat, tutkimuksen luotettavuus ja johtopäätökset.

Taulukko 1. Peittomatriisi

Alaongelmat	Tietoperusta (luku)	Tulokset (luku)	Kysymykset
Saarivierailijoiden suurimmat syyt vierailuun ja saarten keskeisimmät vetovoimatekijät?	2.1, 2.2, 2.3, 4	6.3	10, 11
Saarivieraiden kokemus palveluiden toimivuudesta ja ympäristön viihtyvyydestä? (ennakko-odotukset vs. toteutunut kokemus)	3, 3.1, 3.2, 4	6.4, 6.5	14, 15, 16
Mitkä tekijät vaikuttivat onnistuneeseen vierailukokemukseen?	3, 3.1, 3.2, 4	6.6	18
Pettymykset saarivierailun aikana?	3.1, 3.3	6.6	19
Saarivieraiden kokonaistyytyväisyys ja suositteluhaluus?	3.3	6.6	13, 17

2 Saaristomatkailu ja sen ulottuvuudet – Hyvinvointia luonnosta ja vastuullisia elämyksiä

Saaristomatkailu on yksi matkailun muoto. Tilastokeskus (2024.) määrittelee matkailun toiminnaksi, jossa ihminen matkustaa tavanomaisen elinpiirinsä ulkopuolella olevaan paikkaan vapaa-ajanvieton, liikematkan tai jossain muussa tarkoituksessa ja oleskelee siellä yhtäjaksoisesti korkeintaan yhden vuoden (12kk) ajan (Tilastokeskus 2024).

Saaristomatkailusta käytetään englanniksi termejä *coastal tourism* (rannikkomatkailu), *maritime tourism* (merimatkailu) ja *island tourism* (saarimatkailu). Euroopan komission määrittelee rannikkomatkailun sisältävän rantalomailua ja virkistystoimintaa kuten uimista. Merimatkailu puolestaan käsittelee vesillä tapahtuman toiminnan kuten veneilyn ja vesiurheilun. (European Commission 2014.)

2.1 Saariston vetovoimatekijät matkailijan näkökulmasta

”Saaristo, merialueet ja vesistöt ovat matkailun vetovoimaisimpia alueita kaikkialla maailmassa. Suomen tunnetuimpiin vetovoimatekijöihin kuuluvat luonto, järvet, puhtaat vedet, rauha, hiljaisuus ja pohjoinen eksotiikka. Pelkkä rauha ei kuitenkaan riitä, vastapainoksi kaivataan palveluja, aktiviteetteja, elämyksiä ja kokemuksia paikalliskulttuurista” (Saaristoasiain neuvottelukunta, Onvisio Consulting, Caprice Consulting, 2017, 40.).

”Suomessa on yhteensä 198 146 saarta” (Rannanpää ym. 2023, 22.). ”Luonto- ja kulttuuriarvoiltaan suomalaiset saaristot ovat maailmanluokkaa ja monet niistä kuuluvat Unescon maailmanperintökohteiden joukkoon. Kuntien lähivirkistysalueet ja kansallispuistot ulottuvat kattavasti saaristoihin, luoden edellytyksiä sekä matkailulle ja virkistykselle että saaristoluonnon monimuotoisuuden edistämiseksi ja suojelulle. Saaristomatkailun kausiluonteisuuden takia matkailun merkitys työllistäjänä saaristoalueilla on kuitenkin koko maan tasoa vähäisempi” (Saaristoasiain neuvottelukunta, MDI, Alue- ja kuntatutkimuskeskus Spatia 2024, 15.).

Kansainvälisessä saaristomatkailututkimuksessa on tunnistettu useita tekijöitä, jotka vaikuttavat merkittävästi siihen, miksi saaristokohteet houkuttelevat matkailijoita. Tutkimukset ovat nostaneet esiin erityisesti neljä keskeistä tekijää, jotka näyttävät olevan erityisen tärkeitä saaristomatkailun vetovoimaisuuden kannalta.

Ensimmäinen tekijä on fyysinen etäisyys mantereesta. Saarille matkustaminen tuo usein mukanaan erityisen kokemuksen, jossa etäisyys mantereesta ja meren läheisyys luovat ainutlaatuisen tunnelman. Matkailijat pääsevät pois tavanomaisesta elinympäristöstään, nauttimaan rauhallisemmasta ympäristöstä ja luonnosta.

Toinen merkittävä tekijä on kulttuurierot. Saarilla voi olla omaleimaisia perinteitä, kieliä ja tapoja, jotka erottavat ne mantereesta ja muista matkakohteista. Nämä kulttuurierot tarjoavat matkailijoille mahdollisuuden tutustua toisenlaiseen elämäntapaan ja perinteisiin, jotka poikkeavat heidän omasta arkielämästään.

Kolmantena vetovoimatekijänä on saarten kasviston ja eläimistön monimuotoisuus. Saarilla esiintyy usein ainutlaatuisia ekosysteemejä ja lajeja, joita ei löydy mantereelta.

Neljäntenä tekijänä on saarten poliittinen autonomia. Joillain saarilla on itsehallinnollinen asema, joka voi luoda erityistä vetovoimaa matkailijoille. Tämä voi tarkoittaa muun muassa erilaista lainsäädäntöä, vähemmän byrokratiaa tai vapaampaa kulttuurielämää, mikä toimii vetovoimatekijänä, kun matkailijat etsivät uusia kokemuksia. (Baldacchino 2015, 1–4.)

Helsingin saariston suurimpana vetovoimatekijänä voidaan pitää merellistä lähiluontoa ja helppoa saavutettavuutta. Helsingin saarten historia kaupunkilaisten virkistyskäytössä juontaa viime vuosisadan vaihteeseen ja sillä on ollut merkittävä rooli kaupunkilaisten hyvinvoinnissa.

2.2 Luontoympäristön merkitys virkistyskäytössä ja matkailuelämyksissä

Sieväsen ja Neuvosen artikkelissa ”Hiukan ulkoilun ja luontoliikunnan historiasta ja käsitteistä” (2019) luonnon virkistyskäyttö määritellään ”vapaa-aikana virkistäytymistarkoituksessa tapahtuvaan liikkumiseen ja oleskeluun luonnonympäristössä”. Luonnon virkistyskäyttö pitää sisällään kaiken vapaa-ajalla tapahtuvan luontoympäristössä tapahtuvan liikkumisen (kävely, hiihto, pyöräily, uiminen yms.) ja oleskelun kuten maisemien ihailun tai rannalla rentoutumisen. Luonnon virkistyskäyttö käsittää kaikki jokaisen oikeuksien piiriin kuuluvat ulkoilutoiminnot. (Neuvonen & Sievänen 2019, 12.)

”Luonnossa virkistäytyminen on osa vapaa-ajan käyttöä, jonka puitteissa kuntoillaan, rentoudutaan, etsitään luontokokemuksia ja elämyksiä, haetaan omaa aikaa ja rauhaa tai ollaan yhdessä läheisten tai ystävien kanssa. Käsitteenä luonnon virkistyskäyttö rajautuu vapaa-aikana virkistäytymistarkoituksessa tapahtuvaan liikkumiseen ja oleskeluun luonnonympäristössä. Lisäksi luonnon virkistyskäyttö -käsitettä käytetään, kun tarkoitetaan luonnonvarojen kuten metsien ja vesistöjen käyttöä tai maankäyttöä - eli alueiden käyttämistä virkistykseen” (Neuvonen ym. 2022, 12.).

Luonnonvarakeskuksen tuottamassa tutkimuksessa ”Luonnon virkistyskäyttö 2020” selvitettiin suomalaisten luonnon virkistyskäyttöä. Tutkimuksen mukaan lähiluonto oli tärkeä paikka paitsi erilaisille liikunta harrastuksille myös paikka stressistä ja arjen kiireistä palautumiseen. Tutkimuksessa todettiin, että valtaosa luonnon virkistyskäynneistä sijaitti korkeintaan 10 kilometrin päässä ja lähöpaikkana toimi useimmiten oma koti. Lähivirkistyskertojen motiiveja tutkittaessa tärkeimmiksi

motiiveiksi luonnon virkistyskäytölle olivat fyysisen kunnon ylläpitäminen ja stressistä palautuminen. Muita tärkeitä motiiveja olivat luonnon rauha ja hiljaisuus, oma aika sekä luonnonmaisemien ihailu. Luontokokemukset ja elämykset sekä yhdessä olo läheisten kesken koettiin tutkimuksen mukaan myös tärkeiksi. (Neuvonen ym. 2022, 65–68.)

2.3 Vastuullinen matkailu lähisaaristossa – Kestävyys osana matkailukokemusta

Maailman matkailujärjestö, UNWTO, määrittelee kestävän matkailun matkailuksi, joka huomioi kokonaisuudessaan nykyiset ja tulevat taloudelliset, sosio-kulttuuriset ja ympäristölliset vaikutukset ja vastaa matkailijoiden, yritysten, ympäristön ja paikallisväestön tarpeisiin. (UNWTO s.a.)

Lähimatkailun määritelmä vaihtelee riippuen, missä yhteyksissä sitä käytetään. Kielitoimiston sanakirja (2024) määrittelee lähimatkailun asuinpaikan lähialueille suuntautuvaksi (kotimaan) matkailuksi. Lähimatkailusta käytetään monesti Suomessa englanninkielistä termiä ”*staycation*”, jolla useimmiten viitataan yleisesti kotimaanmatkailuun ja jonka moni hotelli on ottanut käyttöönsä markkinoidessaan majoituspaketteja kotimaisille matkailijoille. Cambridge Dictionary:n (2024) määritelmän mukaan ”*staycation*” on loma, joka vietetään oman kodin lähiympäristössä. Tässä opinäytetyössä lähimatkailu termiä käytetään kielitoimiston sanakirjan määritelmän mukaisesti.

”Kestävyys ja ympäristötietoisuus tulevat lisäämään lähimatkailua, koska se pienentää matkan hiilijalanjälkeä. Matkailijat käyttävät todennäköisesti mieluiten niiden yritysten palveluita, jotka ovat huomioineet kestävyyden periaatteet” (Tyrväinen, Konu & Tuulensuu 2024, 109.).

Lähimatkailu ei ainoastaan pienennä matkailun negatiivisia ympäristövaikutuksia, vaan sillä on myös positiivisia vaikutuksia paikalliseen talouteen. Lähimatkailussa matkailutulot jäävät paikallisille yrittäjille ja samalla luovat matkailualan työpaikkoja alueellisesti.

”Ympäristöystävällisyydestä on tulossa yhä suurempi trendi, matkailijat ja erityisesti luontomatkailijat ovat yhä valveutuneempia ympäristöasioista ja palvelujen ekologisista vaikutuksista. Tähän sisältyvät luontokokemusten rinnalla myös luontoon liittyvä kulttuuri ja vaikkapa lähiruoka. Paikallisuus ja perinteet ovat jatkuvasti kasvava trendi matkailijoiden kohdevalinnoissa” (Saaristoasian neuvottelukunta, Onvisio Consulting, Caprice Consulting, 2017, 41.).

Helsingin tavoite on olla hiilineutraali vuoteen 2030 mennessä. Helsingin ja Turun kaupungeilla on yhteinen Itämerihaaste 2024–2028, joka on jatkoa samaisen haasteen toimenpideohjelmalle 2019–2023. Helsinki ja Turku ovat yhdessä sitoutuneet konkreettisiin toimiin Itämeren suojelemiseksi. Toimenpideohjelma sisältää yhteensä 27 eri kohtaan, joihin kaupungit pyrkivät sekä omalla toimillaan että yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa vaikuttamaan, visioinaan puhdas ja yhteinen Itämeri. Itämeren hyvinvointi on tärkeää niin ympäristön kuin kaupungin asukkaiden näkökulmasta.

”Meren tuottamat taloudelliset ja sosiaaliset palvelut ja hyödykkeet sekä luonto- ja kulttuuriarvot ovat tärkeitä kaupunkien hyvinvoinnille ja elinvoimaisuudelle. Meri on tärkeä resurssi myös rannikoiden elinkeinolle, liikenteelle, kalastukselle ja matkailulle” (Helsingin kaupunki, Turun kaupunki 2024, 6–14.).

Itämeren hyvinvointi on elintärkeää rannikko- ja saaristomatkailulle. Kaikenlainen matkailu herkän meriluonnon parissa täytyy sitouttaa kestävän matkailun mukaisiin periaatteisiin. Sitoutuminen ympäristöohjelmiin ja aktiivinen osallistuminen kaupunkien Itämerihaasteeseen kuuluisi olla edellytys jokaiselle saaristossa toimivalle yrittäjälle.

3 Asiakaskokemus saaristossa – Matkailuelämysten rakentuminen

”Kokonaisvaltainen asiakaskokemus koostuu kolmesta kokonaisuudesta: fyysisestä ja digitaalisesta kohtaamisesta sekä tiedostamattomasta tunnekokemuksesta.” Tiedostamattomaan tunnekohtaamiseen vaikuttaa asiakkaan olettamukset, näkemykset ja mielikuvat. Asiointihistoria, arvostelut, mielikuva hinnan ja laadun välisestä suhteesta, mainonta ja ensituntuma eri kohtaamispaikoissa vaikuttavat tiedostamattoman kokonaisuuden syntymiseen (Ahvenainen, Gylling & Leino, 2017, 33–34.).

Asiakaskokemus jäsentyy aina asiakkaan näkökulmasta, subjektiivisena ja kokonaisvaltaisena kokemuksena. Se rakentuu kaikissa asiakkaan ja organisaation välisissä vuorovaikutushetkissä. Asiakaskokemuksesta on tullut väline konkretisoida asiakaslähtöisyyttä: se on tapa toteuttaa asiakaslähtöisyyttä käytännössä. (Puustinen & Saarijärvi 2020, 20–21.)

Saarivieraiden asiakaskokemus on monen asian summa. Uuteen saaren tutustuvan vierailijan kokemuksesta peilaa mahdolliset edelliset vierailukerrat muissa saarikohteissa ja niistä jäänyt muistijälki. Tiedostamattomaan kokemukseen vaikuttavat vierailijan mielikuva, joka on syntynyt saarikohteesta kuultujen tarinoiden, saaresta kirjoitettujen lehtijuttujen, sosiaalisen median näkyvyyden, itse etsityn tiedon ja mahdollisten suositusten perusteella.

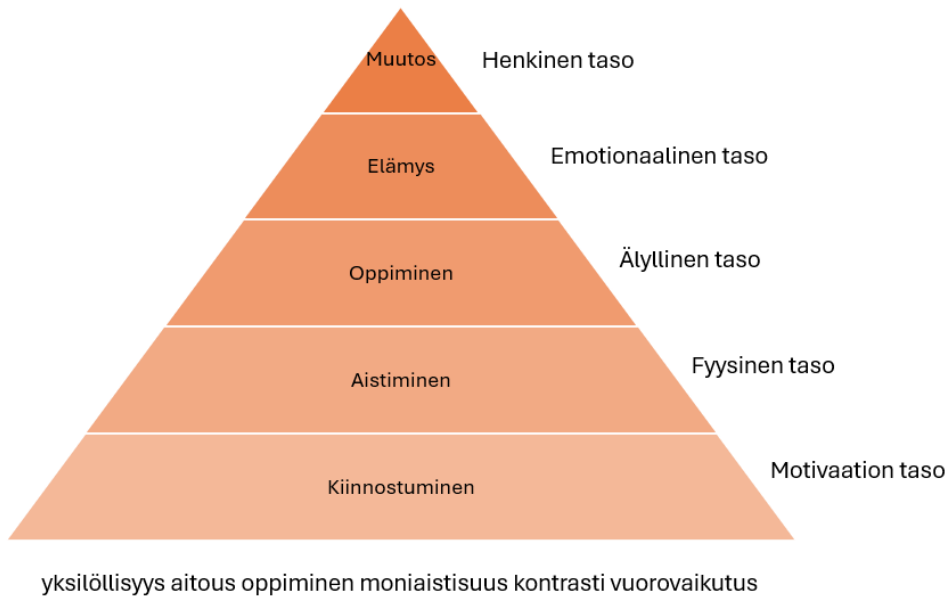
Erityisen hyvät asiakaskokemukset jättävät emotionaalisen jäljen. ”Tuotteet ovat aineellisia, palvelut aineettomia ja asiakaskokemuksen tulisi olla muistettava” (Puustinen & Saarijärvi 2020, 106).

Elämyskolmion (kuva 1.) luonut Tarssanen kirjoittaa: ”Matkailuelämys on merkittävä, positiivinen ja ikimuistoinen kokemus”, joka parhaimmillaan voi johdattaa kokijan henkilökohtaiseen kasvuun ja muutokseen (Tarssanen 2009, 6, 10). Elämyskolmiossa elämys määritellään elementtien ja kokemuksen tasolla.

Elämyksen elementit ovat yksilöllisyys, aitous, tarina, moniaistisuus, kontrasti ja vuorovaikutus. Elementteillä tarkoitetaan ainutlaatuista, autenttista, oman arjen ulkopuolista mukaansa tempaavaa kokemusta, jossa kokija pystyy jakamaan kokemansa muiden kanssa sekä tuntee itsensä arvostetuksi.

Elämyksen kokemustasot ovat motivaatio, fyysinen, älyllinen, emotionaalinen ja henkinen taso. Jotta asiakaskokemuksesta tulisi ikimuistoinen ja positiivisesti onnistunut elämys, täytyy kokijan kiinnostus herättää ja luoda odotuksia sekä tarjota ympäristö, jossa on mahdollista oppia uutta ja vahvistaa positiivisia tunnereaktiota: iloa ja onnistumisia, itsensä ylittämistä.

”Hyvässä ja toimivassa elämystuotteessa kaikki edellä kuvatut elämyksen peruselementit ovat mukana jokaisella kokemisen tasolla” (Tarssanen 2009, 15.). Se kuinka elämys yksilötasolla koetaan, on kuitenkin kokijan henkilökohtainen tila, johon vaikuttaa moninaiset asiat kokijan persoonallisuudesta kulttuuristaan.



Kuva 1. Elämyskolmio. (Mukaillen Tarssanen 2009, 11.)

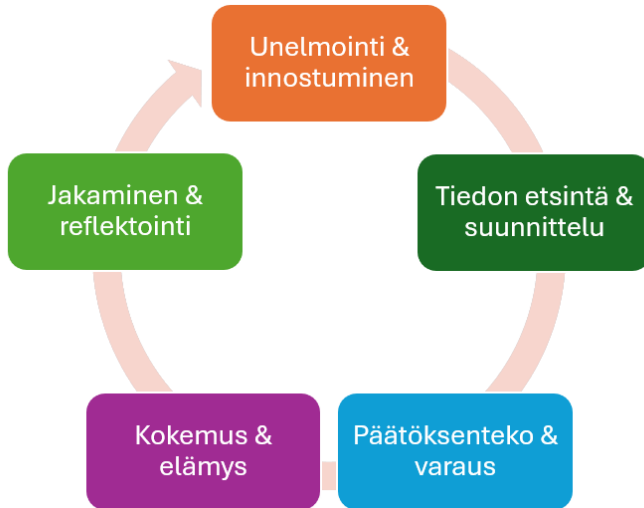
Pine ja Gilmore (2020) kirjoittavat The Experience Economy- kirjan alkupuheessaan: ”Tämän päivän asiakkaat ovat haluttomampia käyttämään aikaansa, huomiotaan tai rahaa kulutustuotteisiin ja perinteisiin palveluihin. Sen sijaan he arvostavat kokemuksia, jotka puhuttelevat heitä henkilökohtaisella tasolla ja jäävät mieleen. Matkailijat haluavat elämyksiä, jotka tarjoavat syvempää merkitystä ja luovat yhteyksiä, elämyksiä, jotka ylittävät pelkän materiaalisen kulutuksen” (Pine & Gilmore 2020, x).

3.1 Matkailijan asiakaspolku saaristokohteessa

Asiakaspolku kuvaa matkailijan etenemistä palvelun eri vaiheiden läpi ja tarjoaa viitekehyksen matkailukokemuksen jäsentämiselle. Asiakaspolku kattaa kaikki vuorovaikutustilanteet ennen palvelua, sen aikana ja jälkeen. ”Jokainen asiakaspolku on yhtä uniikki kuin asiakaskin” (Business Finland 2020, 10.).

Asiakaspolun eri vaiheet voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen: ennen matkaa tapahtuvaan matkasta unelmointiin (dreaming & inspiration), suunnitteluvaiheeseen ja tiedon etsintään (researching & planning), jonka jälkeen tehdään (osto)päätös ja varaus (decision-making & booking). Neljännessä vaiheessa (experiencing & enjoying) unelmat, suunnitelmat ja päätökset muuttuvat

konkreettiseksi kokemisen vaiheeksi, viimeisessä vaiheessa asiakaspolun päässä on matkan jälkeinen vaihe (sharing & reflecting), jossa koettua matkaa muistellaan ja kokemuksia jaetaan (Barzey 1.8.2023.)



Kuva 2. Matkan viisi vaihetta. (Mukaillen Barzey 1.8.2023.)

”Brändimielikuva ja asiakaskokemus muodostuu sitä mukaa, kun asiakas navigoi viestintämme perusteella eri palveluissa, edelleen niin fyysisissä kuin digitaalisissa. Tästä muodostuu asiakaspolku. Erityisesti asiakaspolun alkupäässä rakennamme brändimielikuvaa, joka tulisi johdonmukaisesti säilyä koko polun matkalla” (Business Finland 2020, 9.).

Kuten Business Finlandin digitaalisen asiakaskokemuksen käsikirjassa (2020) todetaan, matkailualalla digitaalisten kanavien merkitys korostuu päivä päivältä. ”Alueorganisaation tulisi edistää alueen yritysten ja palveluntarjoajien digitaalisten kanavien haltuunottoa ja palveluiden ostettavuutta” (Business Finland 2020, 20.).

”Kosketuspisteiden merkitys on keskeinen asiakaskokemuksen rakentumisessa” (Saarijärvi & Puustinen 2020, 73.). Asiakaspolun kaikki kohtaamispisteet eivät ole samanarvoisia onnistuneen asiakaskokemuksen synnyssä. Tuotteiden ja palveluiden lisäksi onnistuneeseen asiakaskokemukseen vaikuttaa moni tekijä, joista kaikki eivät ole palveluntarjoajan hallittavissa. Saarivierailijan kokemukseen vaikuttavia ulkopuolisia tekijöitä ovat esimerkiksi erilaiset luonnonilmiöt ja sääolosuhteet.

Saarivierailijan päivä täyttyy monista eri kohtaamispisteistä useiden eri palveluntarjoajien kanssa. Tiedon etsimisestä digitaalisesti, lipunostoprosessin eri vaiheet, fyysiset kohtaamiset liikennöitsijän aluksella, saarihenkilökunnan kohtaaminen, asioinnit saaren ravintoloissa ja kahviloissa, saunan tai majoituksen varaamiset, aktiviteetit ja opaspalvelut sekä kohtaamiset muiden matkustajien

kanssa. Myös tiedon saanti kohteessa kuten viestintä opastauluissa ja luontopolkujen merkinnät vaikuttavat asiakkaan kokemukseen. Yhteistyön tärkeys eri toimijoiden kanssa on erityisen tärkeää onnistuneen asiakaskokemuksen luomisessa. Yhtenäinen tahtotila tuottaa onnistuneita asiakaskokemuksia, mikä on kaikkien saarissa toimivien yrittäjien etu.

3.2 Odotuksista kokemuksiin – Asiakastyytyväisyyden muodostuminen

Saarijärvi ja Puustinen (2020) kirjoittavat ”Asiakasodotukset rakentuvat monista eri tekijöistä. Nämä tekijät voidaan ryhmitellä yleisiin odotuksiin ja erityisiin odotuksiin. Toimialan vakiintuneet käytännöt muodostavat asiakkaille yleisiä odotuksia siitä, millaisia asiakaskokemuksia voisi olla odotettavissa.” Asiakkaan luomat yleiset odotukset eivät kohdistu tiettyyn yritykseen tai organisaatioon, vaan asiakasodotukset ovat muodostuneet alan yleisten normien mukaan. Erityiset asiakasodotukset kohdistuvat tiettyä palvelua, yritystä tai organisaatiota kohtaan, ja niihin vaikuttaa aiemmat kokemukset yrityksestä, yrityksen markkinointiviestintä sekä suosittelu. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 95–100.)

”Asiakastyytyväisyydellä viitataan koetun asiakaskokemuksen jälkeiseen tilaan. Asiakastyytyväisyys on seurausta siitä, kuinka asiakaskokemus vastaa asiakasodotuksiin” (Saarijärvi & Puustinen 2020, 240.). Onnistunut asiakaskokemus jatkuu vielä vierailun jälkeen, kun saarivierailija jakaa kokemuksiaan. Erittäin onnistuneet asiakaskokemukset saavat vierailijat palamaan uudestaan ja suosittelemaan kokemustaan.

”Hyvät asiakaskokemukset parantavat ihmisten elämää. Tämä humaani näkökulma helposti unohdetaan, sillä usein panostamista asiakaskokemuksen kehittämiseen perustellaan liiketoiminnallisin ja kilpailullisin perustein, vaikka asiakaskokemukset ovat itse asiassa tehokas keino parantaa ihmisten elämänlaatua. Elämänlaatua parantavilla asiakaskokemuksilla saadaan luotua positiivisia emootioita, hyviä ihmissuhteita, merkityksellisyyden kokemuksia, saavutuksen tunnetta ja sitoutumisen kokemuksia” (Saarijärvi & Puustinen 2020, 31–32).

3.3 Mittaaminen asiakasymmärryksen välineenä

”Asiakaskokemuksen johtaminen ja kehittäminen vaatii sen mittausta. Kysymyksiä voi olla useita tai vaihtoehtoisesti kaikki voidaan tiivistää suosittelua mittaavaan kysymykseen, jossa standardiksi on muodostunut Net Promoter Score (NPS) joka on suositteluhaluuden mittari” (Brusi & Rantanen 6.2.2017.). ”Net Promoter Score – Malli on Fred Reichheldin ja Bain Companyn kehittämä. Se perustuu vain yhteen kysymykseen: kuinka todennäköisesti suosittelisit yritystä X? NPS-mallin suurin hyöty on ehdottomasti sen yksinkertaisuus, kysymys on helposti ymmärrettävä. Kysymykseen on helppo vastata ja asteikko on yksiselitteinen. NPS-mallia on myös kritisoitu sen

luotettavuudesta, toisaalta sitä voidaan pitää helppona keinona selvittää suositeltavuutta. (Löytänä & Korteso 2011, 202.)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Kriitikot 1-6						Passiiviset 7-8		Suosittelijat 9-10	

Kuva 3. Suosittehalukkuus mittari. (Mukaiilen Löytänä & Korteso 2011, 203)

Net Promoter Scorella eli suosittehalukkuuden mittarilla vastaajat jaetaan suosittelijoihin, passiivisiin ja kriitikkoihin. Suositteijat (9–10) ovat erittäin tyytyväisiä asiakkaita, jotka todennäköisesti suosittelisivat palvelua tai tuotetta. Passiiviset (7–8) ovat tyytyväisiä asiakkaita, mutta eivät innokkaita suosittelemaan. Passiiviset (1–6) ovat tyytymättömiä, jotka eivät suosittele. NPS lasketaan vähentämällä kriitikoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta, passiivisia ei huomioida laskutoimituksessa. Positiivinen NPS-luku kertoo siitä, että palvelulla tai tuotteella on enemmän suosittelijoita kuin kriittisiä asiakkaita. NPS-luvut vaihtelevat suuresti toimialoittain. Huipputaso hotellit voivat ylittää 80–90:n nettosuosittehalukuihin ja toimialat, joissa moni ulkopuolinen asia vaikuttaa kokonaisuuteen, kuten lentoyhtiöillä (sää, tekniikka yms.), nettosuosittehaluku voi olla 20. (Löytänä & Korteso 2011, 203–204)

Brusi ja Rantanen (6.2.2017.) Futurelab-blogitekstissään ”Tunne osana asiakaskokemusta” kirjoittavat, kuinka tärkeää on asiakkaan kokema tunne osana asiakaskokemusta: ”Hyvä tunnelma saa suosittelemaan ja huono tunnelma puolestaan lamaannuttaa, aiheuttaa stressiä ja turhaa hässäkkää”. Tunnelma on merkityksellinen, koska se tarttuu. Asiakas aistii jokaisessa kohtaamisessa ja vuorovaikutustilanteessa todellisia aikeita sekä aitoja tunteita sanojen ja tekojen takana. ”Tunnelma syntyy toimintaympäristön, prosessien ja ihmisten vaikutuksesta. Se syntyy aistikokemuksista, ajatuksista ja tunteista. Asiakaskokemus syntyy myös sosiaalisista tunteista, kuten arvostuksen, varmuuden, vaikuttamisen, yhteenkuuluvuuden ja reiluuden tunteista” (Brusi & Rantanen 6.2.2017.).

4 Helsingin merellinen strategia 2030

Helsingin merellinen strategia hyväksyttiin kaupunginhallituksessa 11.3.2019. Valmistelua ohjasi Maailman toimivin kaupunki -kaupunkistrategia 2017–2021 ja sen merellisyyttä koskevat tavoitteet. Kaupunkistrategian mukaan merellisyyttä on hyödynnettävä nykyistä paremmin kaupungin vetovoimatekijänä. (Kaupunginhallitus 11.3.2019.) ”Merellisen strategian valmistelua on ohjannut paitsi kaupunkistrategian merellisyyttä koskevat tavoitteet myös strategian tavoitteet toimivasta kaupungista, jossa asukkaille luodaan puitteet virikkeelliselle ja hauskalle elämälle. Merellisyys on parhaimmillaan kiinteä osa kaupungin arkista viihtyisyyttä, helposti saavutettavaa lähiluontoa ja hyvinvointia lisääviä palveluita. Merellisyyden tulee olla aiempaa käyttäjä- ja asiakaslähtöisempää ja meriluonnonsuojelun perustua enemmän hyvään hoitoon ja seurantaan kuin sulkemiseen” (Helsingin kaupunginkanslia 2019, 2.).

Helsingin merellisessä strategiassa on kolme päätavoitetta. Helsingin tavoitteena on merellisten alueiden kehittäminen kestävyuden, saavutettavuuden ja vastuullisuuden periaatteiden mukaisesti. Helsinki haluaa tarjota matkailuelämyksiä, jotka ovat aidosti kaikkien kaupunkilaisten saavutettavissa, korostaen paikallisuutta ja monipuolisuutta. Helsinki haluaa kehittää yhteistyötä saaristossa toimivien yrittäjien ja julkistentahojen kanssa ja yhtenäistää digitaalista saavutettavuutta.

Kaupungin keinot toimivan ja vetovoimaisen merikaupungin luomiselle on kehittää ja parantaa palveluita ja toimintaa merenranta- ja saarikohteissa. Kaupunki pyrkii tähän tavoitteeseen vahvistamalla yhteistyötä saarissa toimivien yrittäjien, yhteisöjen ja paikallisten asukkaiden kesken, kaupunki aikoo myös yhtenäistää omaa sisäistä toimintaansa tavoitteiden savuttamiseksi. Onnistunut yhteistyö on edellytys saarikohteiden kokonaisvaltaiseen kehittämiseen. Kaupunki haluaa yhtenäistää saarikohteiden markkinointia sekä parantaa ja selkeyttää viestintää merellisten toimijoiden kanssa.

Kaupungin tavoitteena on kartoittaa ja mahdollistaa pienten ja isojen tapahtumien järjestämistä Helsingin rannoilla ja saarissa. Tapahtumia on tarkoitus järjestää kaikille, kaupunkilaisista kansainvälisiin vieraisiin niin kulttuurin, tieteen kuin vesiturheilun saralla.

Kaupungin kunnianhimoinen tavoite on luoda Helsingistä maailman toimivin merikaupunki. Kaupungin saaristo on omaperäinen ja monipuolinen sekä iso osa helsinkiläisyyttä. Merellisten alueiden kehittäminen lisää kaupunkilaisten asukastyytyväisyyttä, terveyttä ja hyvinvointia, jonka lisäksi se vähentää eriarvoisuutta. Kaupungin tavoitteena on helpottaa rannoille ja saarille pääsyä ja avata uusia kohteita kaupunkilaisten virkistyskäyttöön. Luonnon hyvinvointivaikutukset ja niiden tuotteistus tarjoavat merkittäviä mahdollisuuksia helsinkiläisten arjen hyvinvoinnille. (Helsingin kaupunginkanslia 2019, 4).

Helsingin kaupungin suunnitelmana on tarjota yhteinen digitaalinen kanava merellisten palveluiden ja tuotteiden myyntiin, digitalisaatio tehostaisi markkinointia, viranomaisyhteistyötä ja laivavuorojen hallinnointia. Tiivis ja toimiva yhteistyö kaikkien merellisten yrittäjien kanssa edistäisi merellisten alueiden viestintää ja saattaisi palveluntarjoajien tuotteet helpommin saavutettaviksi.

Helsinki aikoo panostaa meriluonnonsuojeluun, kestävän matkailun periaatteita kunnioittaen ja samalla sitoutuen hiilineutraali Helsinki 2030-ohjelmaan. Saarten matkailun kehittämisessä huomioidaan Itämeren suojelu ja kulttuuriperintökohteiden vaaliminen. Vesiliikenneyhteyksiä pyritään sähköistämään ja erityisen herkkien luontokohteiden suojelutarpeet kartoitetaan. Merellisten kohteiden esteettömyyttä parannetaan.

5 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esitellään ja perustellaan opinnäytetyöhön valittu tutkimusmenetelmä. Luvussa käydään läpi aineistonkeruu- ja otantamenetelmät sekä esitellään tutkimuksessa käytetyn kyselylomakkeen rakenne ja sisältö. Tutkimus toteutettiin kesällä 2024 määrällisenä kyselytutkimuksena. Kyselytutkimus tehtiin Webropol-ohjelmalla. Kyselytutkimus toteutettiin digitaalisena. Kysely avattiin 24.7.2024 ja suljettiin 16.9.2024.

5.1 Tutkimusmenetelmä

Yleisimmät tutkimusmenetelmät opinnäytetoissa ovat laadullinen eli kvalitatiivinen ja määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Tilastokeskuksen määritelmän mukaan ”kvantitatiivinen yhteiskuntatutkimus kuvaa ja tulkitsee yhteiskuntailmiöitä tieteen yleisen logiikan mukaisesti kehittämällä mahdollisimman tarkkoja mittaumenetelmiä, keräämällä tutkimusaineistot esim. edustavien väestötosten perusteella ja soveltamalla tilastotieteen menetelmiä saatuihin aineistoihin oikeiden johtopäätösten tekemiseksi.” Ja ”kvalitatiivisessa yhteiskuntatutkimuksessa tutkijan etukäteen laatiemien kysymysten asemasta tutkimushenkilöt saavat suhteellisen vapaamuotoisesti kertoa aihealueeseen liittyvistä kokemuksistaan ja mielipiteistään esim. syvähaastattelussa tai ryhmätilanteessa. Tämä ns. ymmärtävä menetelmä antaa mahdollisuuden kartoittaa yhteiskuntailmiöitä niiden kaikessa rikkaudessaan” (Tilastokeskus 2025.).

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valittiin määrällinen eli kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. ”Kvantitatiivinen tutkimus vastaa kysymyksiin: Mitä?, Missä?, Paljonko? ja Kuinka usein?” (Heikkilä 2014, 15.). Tutkimusmenetelmä valittiin, koska sen avulla on mahdollista kerätä tietoa suurelta vastaajajoukolta. Kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi. Sen avulla selvitetään lukumääriin ja prosentiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Se edellyttää riittävän suurta ja edustavaa otosta. (Heikkilä 2014, 15.) Valittua tutkimusmenetelmää täydennettiin havainnointikäynneillä saarissa.

Kyselytutkimuksen neljän viimeisen avoimen kysymyksen analysointiin käytettiin laadullista sisällönanalyysiä. ”Sisällönanalyysissä keskitytään siihen, mistä asioista, aiheista ja teemoista aineisto kertoo” (Vuori 2021.). Vastauksista saatu aineisto jäsenneltiin teemoittelemalla. ”Laadullinen sisällönanalyysi on hyvin lähellä teemoittelua ja usein niitä käytetään vaihtoehtoisina nimityksinä toisilleen” (Vuori 2021.). Vastauksista saatu aineisto siirrettiin Webropol-ohjelmasta Word-tiedostoon. Ensin aineisto käytiin läpi pääpiirteittäin, jonka jälkeen vastauksista värikoodattiin toistuvat ja samankaltaiset vastaukset. Värikoodatun aineiston perusteella vastauksista pystyttiin muodostamaan teemoja. ”Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimustehtävän kannalta keskeisiä asiakokonaisuuksia ja usein esiintyviä tyypillisiä piirteitä” (Juhila 2021.).

Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin kyselylomaketta. Kohderyhmäksi valittiin Suomessa asuvat, tutkimukseen valittuihin saariin matkustavat täysi-ikäiset henkilöt. Tutkimuksen tavoitteena oli saada yhteensä 150 vastaajan edustava otos. Otantamenetelmänä käytettiin yksinkertaista satunnaisotantaa, jolloin kaikilla saarivierailijoilla oli samansuuruinen todennäköisyys tulla valituksi. ”Perustavanlaatuisen otantamenetelmä on ns. yksinkertainen satunnaisotanta (simple random sampling). Siinä perusjoukon kaikilla havaintoyksiköillä on samansuuruinen todennäköisyys tulla valituksi otokseen” (Mattila 2021.). Tavoitteena oli saada 50 vastaajan otos jokaisesta tutkimukseen mukaan valitusta saaresta. Kyselylomake valittiin tutkimuksen luonteen vuoksi, verkkokysely mahdollisti vastaajajoukon tavoittamisen tehokkaasti ja mahdollisti kyselytutkimuksen anonymiteetin. Kyselylomake luotiin Webropol-ohjelmalla, joka tarjosi monipuoliset työkalut kysymysten ja vastausvaihtoehtojen muotoiluun sekä tulosten tallentamiseen analyysiä varten. ”Aineiston keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiine vastausvaihtoehtoineen” (Heikkilä 2014, 15.).

5.2 Kyselylomakkeen rakenne ja sisältö

”Kyselylomake on tavallisin määrällisessä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa. Kyselytutkimuksessa vastaaja itse lukee kirjallisesti esitetyn kysymyksen ja vastaa siihen kirjallisesti. Kyselylomakkeen etu on, että vastaaja jää tuntemattomaksi” (Vilka 2021, 94.).

Kyselyn suunnittelu alkoi alkukesästä 2024, tutkimuksen aiheen valinnan jälkeen. Kysymykset suunniteltiin vastaamaan tutkimuskysymykseen vierailijoiden asiakasodotuksista ja palvelupolun toimivuudesta, tietoperustan luku 3 ja suurimpiin syihin vierailija Helsingin saaristossa, tietoperustan luku 2.1. Kyselyssä kysyttiin myös kysymyksiä, joiden perusteella pystyttäisiin profiloimaan tyypillinen saarivierailija. Kyselylomake suunniteltiin niin, että kyselyssä oli mahdollista edetä, vaikka ei vastaisi kaikkiin kysymyksiin. Tämä tehtiin siksi, etteivät kaikki kysymykset koskeneet kaikkia saarivierailijoita. Kyselylomake toteutettiin suomen kielellä.

Kyselylomakkeen kysymyksiä testattiin muutamalla käyttäjällä ennen tutkimuksen aloittamista. Saatujen palautteiden perusteella muutettiin joidenkin kysymysten muotoilua ja muokattiin vastaajille näkyvän lomakkeen ulkoasua. Kyselylomakkeen rakenne suunniteltiin toimimaan parhaiten älypuhelimessa, koska oletusarvona pidettiin, että suurin osa vastaajista vastaisi kyselyyn saarivierailunsa loppuksi omalla älypuhelimellaan. Kyselylomakkeeseen oli mahdollista vastata myös nettilinkin kautta. Tämä vaihtoehto otettiin mukaan, koska vanhemmissa älypuhelinmalleissa ei ole valmiiksi QR-koodin lukijaa eikä kaikilla ole käytössä älypuhelin. Paperisia vastauslomakkeita ei tässä tutkimuksessa käytetty, koska vastaajat tavoitettiin vain kerran ja anonymiteetin suojaksi verkkokysely oli luotettavin valinta.

Tavoitetulle kohderyhmälle annettiin saatekirje (kuva 4.), jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta ja aineiston käytöstä. Saatekirjeessä oli myös opinnäytetyöntekijän yhteystiedot. Kyselylomakkeen alussa oli muutama taustakysymys, joiden tarkoitus oli varmistaa vastaajan kuuluminen kohderyhmään. Taustatietoina kysyttiin vastaajan ikä, kotikaupunki ja saarivierailukohde. Kyselylomakkeessa oli sekä strukturoituja, sekamuotoisia että avoimia kysymyksiä. Osassa vastausvaihtoehtoja käytettiin Likertin asteikkoa. Likertin asteikko on mielipideväittämissä käytetty, tavallisesti 4- tai 5- portainen, jossa ääripäinä on ”täysin eri mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” (Heikkilä 2014, 51.). Strukturoiduissa kysymyksissä viimeiseksi vastausvaihtoehdoksi annettiin aina myös ”muu, mikä?” -vaihtoehto.

Helsingin saaret vierailukohteena- Vierailijoiden odotukset ja kokemukset

Pääset kyselyyn alla olevan QR koodin kautta tai osoitteessa:

<https://link.webropol.com/s/saarikysely>



Tämä kysely Helsingin saarten vierailijoille toteutetaan osana Haaga-Helian Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Opinnäytetyössä pyritään selvittämään saarten kävijöiden odotuksia ja vierailukokemuksia. Kyselytutkimukseen vastataan täysin anonyymisti, eikä henkilötietoja kerätä vastaajilta. Vastauksia tullaan käyttämään ainoastaan opinnäytetyön materiaalina. Lisätietoja kyselytutkimuksesta tai opinnäytetyöstä: jenni.peitsalo@myy.haaga-helia.fi

Kuva 4. Kyselytutkimuksen saatekirje.

Kysymykset olivat jaettu neljään pääteemaan: demografiset tiedot, ennakko-odotukset, kokemukset vierailun aikana sekä kokonaistyytyväisyys ja suositeltavuus. Kyselylomakkeessa oli yhteensä 21 kysymystä, joista 4 viimeisintä oli avoimia kysymyksiä. ”Avoimien kysymysten tavoitteena on saada vastaajilta spontaaneja mielipiteitä, joissa vastaamista rajataan vain vähän” (Vilkkä 2021, 106). Avoimilla kysymyksillä haluttiin saada vastaajien oma ääni kuuluviin. Kysymyksissä kysyttiin muun muassa vastaajien saarivierailun kohokohtia ja kehitysideoita vierailun parantamiseksi.

Avoimien kysymysten vastaukset analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin keinoin, aineisto käytiin läpi ja vastauksissa toistuvista aiheista rakennettiin teemoja.

Ensimmäiseksi kysyttiin vastaajan ikää, vastausvaihtokategorioita annettiin kuusi: 18–29 v, 30–39 v, 40–49 v, 50–59 v, 60–69 v ja 70 v tai vanhempi. Useammalla kategoriolla pyrittiin selvittämään tarkemmin saarivierailijoiden ikäprofiilia.

Toisessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan sukupuolta. Vastausvaihtoehtoina oli mies, nainen, muu ja en halua kertoa. Vastausvaihtoehdoissa haluttiin kunnioittaa vastaajien oikeutta omaan sukupuoli-identiteettiin sekä oikeutta olla kertomatta.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin vastaajan kotikaupunkia. Vastausvaihtoehtoina annettiin Helsinki, Espoo, Vantaa, muualla Suomessa, missä? ja en asu Suomessa. Kysymyksellä: Missä kaupungissa asut, haluttiin selvittää ketkä saarissa vierailevat ja mikä on lähimatkoilijoiden osuus saarivierailijoista.

Neljännessä kysymyksessä kysyttiin saarivierailukohdetta. Vastausvaihtoehtoina oli: Kaunissaari, Pihlajasaari, Vallissaari ja joku muu saari, mikä?. Saarivierailukohdetta kysyttiin, jotta voitaisiin tehdä vertailua eri saarissa vierailen kesken, jolloin eri saarten mahdollisesti esiin tulevia vetovoimatekijöitä voidaan vertailla keskenään.

Viides kysymys koski vastaajan saapumistapaa saareen. Vastausvaihtoehtoja kysymykseen oli kaksi: yhteysaluksella tai omalla veneellä. Vastauksista saadaan selville saarivieraiden kulkutapa.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin saarivierailu seurasta. Vastausvaihtoehtoiksi annettiin yksin, puolison/ystävien kanssa, perheen kanssa (lapset mukana), ryhmän kanssa (työ, harrastus, aktiiviteetti saarella). Kysymyksellä selvitettiin saarivierailijan seurueen kokoa ja suosituinta seuraa vierailulle.

Seitsemäs kysymys koski vierailun kestoa. Vastausvaihtoehtoina olivat puolipäivää, koko päivän ja yön yli tai pidempään. Kaikissa saarissa on mahdollisuus yöpymiseen. Kysymyksellä haluttiin selvittää saarivierailun kestoa ja selvittää mahdollisia eroja vierailujen kestossa eri saarien kesken.

Kahdeksannella kysymyksellä haluttiin saada tietää mistä vastaaja oli ensimmäisen kerran kuullut saaresta. Vastausvaihtoehtoiksi annettiin perheenjäseneltä/ystävältä, saaren omat netti sivut, sosiaalinen media, muut matkailusivut ja muualta mistä. Kysymyksellä pyrittiin selvittämään saarten suositeltavuutta sekä sitä mistä vastaajat olivat saaneet tiedon saaresta ja minkälaisia informaatiopolkuja pitkin tieto saarista kulkeutuu. Vastauksista voidaan tehdä päätelmiä vierailijoiden yleisimmin käyttämistä medioista ja vertailla eri saarien välistä näkyvyyttä eri medioissa.

Yhdeksäs kysymys koski saarivierailukertojen määrää per vuosi. Vastaajat valitsivat vaihtoehtoista: ensimmäinen kerta, kerran vuodessa, 2–4 kertaa vuodessa ja 5 kertaa tai useammin. Vastauksista voidaan selvittää yleisintä saarivierailijaprofiilia, saarten vetovoimaisuutta sekä tehdä vertailua saarien välillä.

Kysymyksellä kymmenen haluttiin selvittää vierailijan päämotiivia saarivierailuun. Vastausvaihtoehdot oli määritelty viiteen pääkategoriaan ja kuudenneksi vaihtoehdoksi annettu muu, mikä?. Vastausvaihtoehdot olivat rantapäivä ja rentoutuminen, ruoka ja juoma, seikkailu ja ulkoiluaktiviteetit, luonto ja liikunta ja viidentenä vaihtoehtona kulttuuri ja historia. Vastaajat pystyivät valitsemaan annetuista vaihtoehtoista yhden. Vastauksista saadaan selville tärkein vetovoimatekijä saarivierailulle. Eri saarten välisistä vastauksista pystytään tekemään vertailua mahdollisista eroavaisuuksista eri saarten vetovoimatekijöissä.

Kysymyksessä 11 selvitettiin mitkä kaikki tekijät olivat vaikuttaneet saarivierailukohteen valintaan. Kysymys oli monivalintakysymys ja vastaajia kehoitettiin valitsemaan kaikki vaihtoehdot, jotka sopivat. Vastausvaihtoehdoiksi annettiin: 1) Rannat, uintimahdollisuus (sauna), 2) Luonto ja maisemat, 3) Historia ja kulttuuri, 4) Aktiviteetit ja ohjelmapalvelut, 5) Ravintolat ja kahvilat, 6) Helppo saavutettavuus, 7) Lapsiystävällinen, 8) Lemmikkiystävällinen, 9) Hinta, 10) Saaren palvelut (grillipaikat, leikkipaikat, leirintä, vessat yms.) 11) Muu, mikä. Kysymyksellä haluttiin selvittää tarkemmin saarten suurimpia vetovoimatekijöitä. Vastauksista saadaan lisätietoa vetovoimatekijöistä kokonaisuudessa ja samalla pystytään erottelemaan profiililtaan erilaisten saarten vetovoimatekijöitä.

Kysymys 12 koski saarivierailun kustannuksia. Kysymyksessä pyydettiin huomioimaan matkan kokonaiskustannukset sisältäen kuljetuksen, ruuan, aktiviteettien, leirintämaksun yms. kustannukset per henkilö. Vastausvaihtoehdot oli annettu valmiiksi. Kysymyksellä haluttiin selvittää keskimääräisiä kustannuksia mitä saarivierailuista aiheutuu ja vertailla onko eri saarien välillä eroja kustannuksissa.

Kysymyksessä 13 käytettiin Likert-asteikkoa, vastaajat saivat arvioida kuinka palveluiden ja kokemusten hinta-laatusuhde heidän mielestään toteutui ja kokivatko he saavansa rahoilleen vastinetta. Vastaajat arvioivat hinta-laatusuhdetta asteikolla 1–5, (1 Palveluiden kustannukset eivät vastanneet saatua laatua ja 5 Palveluiden ja kokemusten hinta-laatusuhde oli erinomainen). Vastauksista saadaan tietoa, kuinka saarivieraat kokivat vierailun kustannukset suhteessa vierailukokemukseen.

Kysymys 14 koski vierailijoiden saapumista ja lähtöä saaresta, kysymys oli osoitettu niille saarivierailijoille, jotka olivat käyttäneet yhteysalusta kulkuvälineenä. Kysymyksessä oli neljä väittämää, joihin vastaajat vastasivat asteikolla 1–5, vastausvaihtoehto 1) ei lainkaan helppoa tai selkeää, 3) tieto ja ohjeistukset olivat saatavilla ja vaihtoehto 5) kaikki oli selkeästi merkitty ja asiointi erittäin

sujuvaa. Vastaajat arvioivat lähtölaiturin sijaintia ja löydettävyyttä, lipunostoprosessia, aikataulujen selkeyttä ja yleistä matkustusta saareen. Kysymyksellä haluttiin selvittää, kuinka sujuvaksi matkustaminen saareen koettiin. Lippujen hinnat, ostoprosessi, mahdolliset alennusryhmät ja aikataulut ovat pitkälti saareen liikennöivien varustamoiden päättämiä. Vastauksista saadaan tietoa, kuinka matkustajat kokivat matkustusprosessin kokonaisuudessaan. Vastauksista saadaan myös vertailutietoa eri saariin liikennöivien varustamoiden käytännöistä ja kuinka sujuvaksi saarivierailijat ne kokivat.

Kyselyn 15 kysymys koski saarissa tarjottuja palveluita ja mukavuuksia. Vastaajat arvioivat viittä eri väittämää asteikolla 1–5, jossa vaihtoehto 1) tarkoitti ei lainkaan tyytyväinen ja vaihtoehto 5) erittäin tyytyväinen. Vastaajat arvioivat saarten palveluita (grillipaikka, uimaranta, leikkipaikka, wc), tarjottujen palveluiden siisteyttä ja kuntoa, kävelyreittejä, luontopolkuja ja ympäristön yleistä siisteyttä ja viihtyvyyttä. Vastauksista saadaan selville kuinka tyytyväisiä tai tyytymättömiä saarivierailijat olivat kohteessa tarjottuihin palveluihin, luonnon ja ympäristön siisteyteen ja viihtyvyyteen. Eri saarissa vierailleiden kesken voidaan tehdä myös vertailua eri saarien kesken.

Kysymyksessä 16 selvitettiin saarivierailijoiden ennako-odotuksia koskien vierailua. Ennako-odotuksia arvioitiin asteikolla 1–5, jossa vaihtoehto 1) ei vastannut odotuksia ollenkaan ja vaihtoehto 5) ylitti odotukset. Vastaajat vastasivat viiteen eri väittämään koskien ravintoloita ja kahviloita, yleisiä palveluita, ympäristöä ja ennakkoon saatujen tietojen vastaavuutta omaan kokemukseen. Kysymyksellä haluttiin selvittää kuinka hyvin mielikuvat ja asiakasodotukset vastasivat saarivieraiden todellisia toteutuneita kokemuksia.

Kysymyksessä 17 vastaajilta kysyttiin, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat vierailua saarella ystävälle tai perheenjäsenelle. Vastaajat vastasivat kysymykseen NPS-asteikolla (Net Promoter Score) 1–10, jossa 1) tarkoittaa en suosittelisi ja 10) ehdottomasti suosittelisin. NPS-asteikko on mittari, jota käytetään asiakasuskollisuuden ja asiakastyytyväisyyden mittaamiseen. Vastauksista pystyy päättämään, onko asiakaskokemuksessa parannettavaa. Samalla voidaan tehdä vertailua eri saarien kesken ja selvittämään onko saarissa ensimmäistä kertaa vierailevien ja saarissa useammin vierailevien kesken eroja asiakastyytyväisyydessä.

Kysymykset 18–21 olivat avoimia kysymyksiä. Kysymyksillä 18–21 haluttiin antaa vastaajille mahdollisuus kertoa tarkemmin kokemuksistaan, positiivisista ja negatiivisista sekä kertoamaan mitä tietoa vastaajat olisivat kaivanneet ennen vierailuaan, kyselyn viimeisessä kysymyksessä vastaajilta kysyttiin kehitysehdotuksia saarivierailukokemuksen parantamiseksi. Avoimet kysymykset täydentävät kyselyä ja vastauksissa tulee ilmi tarkemmin vierailijan oma kokemus. Avoimet kysymykset sallivat vastaajalle mahdollisuuden ilmaista asia omin sanoin ja osoittaa, mikä on keskeistä tai

tärkeää vastaajille. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 201) Kysymysten 18–21 vastaukset käsiteltiin sisällönanalyysin keinoin teemoittelemalla.

5.3 Tutkimukseen valitut kohteet

Tutkimukseen valittiin kolme profiililtaan erilaista saarta Helsingin edustalta. Saarten valintaperusteina olivat säännöllinen julkinen liikenne, vierasvenesatama, saavutettavuus omalla veneellä ja tarjotut palvelut kuten ravintolat, keittokatokset ja luontopolut. Tutkimukseen valitut kolme saarta voidaan profiloida karkeasti kulttuuri- ja luontokohteeksi, rantakohteeksi ja retkikohteeksi.

Seuraavaksi esitellään tutkimukseen valitut saaret. Saarten historia ja käyttötarkoitus ennen sekä saarten nykyisten palveluiden esittely.

5.3.1 Kaunissaari

Kaunissaarta asutti alun perin virolaiset kalastajat ja hylkeenpyytäjät. Kaunissaaren värikkääseen historiaan mahtuu niin 1700-luvun luvattomat sahabisnekset kuin myös 1800-luvulla saarella päämajaansa pitäneet salakuljettajat. Kaupunkilaisten kesänviettopaikkana Kaunissaari tuli tutuksi 1900-luvun alkupuolella, kun saaren silloinen omistaja, kalastaja Jonasson, rakennutti saarelle huviloita kaupunkilaisten vuokrattaviksi. Helsingin kaupunki osti saaren kaupunkilaisten virkistyskohteeksi rakennuksineen vuonna 1959, suomenkielisen nimensä saari sai vasta 60-luvulla. (Haapanen 2010, 11–13.)

Helsingin itäisin ulkoilusaari, Kaunissaari, sijaitsee Sipoossa reilun 20 kilometrin päässä Helsingistä itään. Kaunissaaren monipuolinen luonto koostuu kuusimetsästä, rantojen silokallioista ja merenrantaniityistä. Kaunissaareen on kesäkaudella säännöllinen reittiliikenneyhteys Vuosaaren Auringolahdenlaiturista, matka-aika saareen kestää noin 50 minuuttia. Saarella on retkilaituri päiväkävijöitä varten sekä vierasvenesatama, jossa on yhteensä 80 venepaikkaa. Kaunissaaren luontopolkun ja historiapolku on noin 4 kilometriä pitkä ja se on merkitty maastoon tolilla, polku kertoo saaren luonnosta, eläimistöä kuin myös Kaunissaaren ja sen naapuri saarten värikkästä historiasta. Saaren luontopolkukartta on saatavilla kaupungin sivuilta. Saarella on useita juomavesipisteitä ja yhteensä kuusi keittokatosta, joissa on polttopuut valmiina. Saarella on seitsemän yleisessä käytössä olevaa WC:tä ja neljä rantasuihkua. Saarella on kaksi tilausaunaa, joita pystyy varaamaan yksityiskäyttöön sekä kaksi yleistä saunavuoroa viikoittain. Saarella voi majoittua omassa teltassa tai riippumatossa, telttailulle erikseen osoitetulla alueella, lisäksi saarella on seitsemän kaupungin omistamaa vuokramökkiä ja kolme puuteltta, joita pystyy varaamaan kaupungin Varaamo-palvelusta. Saarella toimii kesäkaudella ravintola, joka vastaa myös saaren saunojen varaamisesta. (Helsingin kaupunki 2025)

Kesäkaudella 2024 saaren liikennöintiä hoiti alkukesästä Pörto Line 10.7.2024 asti ja 13.7.2024 alkaen liikennöitsijä toimi FRS Finland. Kaunissaaren matkustajamäärät reittiliikenteessä kesäkaudella 2024 olivat arviolta noin 7000 vierailijaa. (Kallionpää 18.3.2025.) Kaunissaaren kokonaiskävijämäärä vuodelta 2024 ei ole tiedossa.

5.3.2 Pihlajasaari

Pihlajasaari on Helsingin vanha huvilasaari. 1800-luvun loppupuolella Helsingin kaupunki jakoi läntisen Pihlajasaaren vuokrattavaksi huvilapalstoiksi ja saaresta tuli keskiluokan kesänviettopaikka. Vuonna 1928 huvilapalstojen vuokra-aika päättyi ja seuraavana vuonna saari avattiin kaupunkilaisten ulkoilualueeksi. Pihlajasaarta kehitettiin erityisesti kaupunkilaisten virkistyskäyttöön ja saarelle rakennettiin ajan hengen mukaisesti merikylpylä. Pihlajasaaren rannoille tuotiin kymmeniätuhansia kuutioita merenpohjasta imuroitua hiekkaa ja saaresta tuli kaupunkilaisten suosima virkistyspaikka. Itäinen Pihlajasaari oli vuokrattu öljy-yhtiölle ja se toimi öljysatamana 1950-luvun alkuun saakka. Öljysäiliöiden purkamisen jälkeen alue liitettiin osaksi Pihlajasaaren kansanpuistoa. Pihlajasaari tuli 1960-luvulla tunnetuksi erityisesti vapaahenkisten kaupunkilaisten kesäleirinä, josta monet telttailijat kävivät mantereella töissä, mutta palasivat saarelle nauttimaan sen luonnonrauhasta. (Haapanen 2011, 5 & 23.)

Pihlajasaari on yksi Helsingin suosituimmista virkistysaarista, sen monipuolinen luonto koostuu kallioista, metsiköistä ja lehdoista, saarta reunustaa kallio- ja hiekkarannat. Pihlajasaari sijaitsee Hernesaaren edustalla ja saaren on säännöllinen vesiliikenneyhteys kesäkaudella Merisatamasta ja Ruoholahdesta, matka-aika saareen kestää noin 10 minuuttia kummastakin satamasta. Pihlajasaarella on vierasvenesatama, joka sijaitsee saaren pohjoispuolella. Vierasvenesatamassa on yhteensä 45 venepaikkaa. Saaren merkitty luontopolku kulkee sekä läntisellä että itäisellä saarella, luontopolun pituus on 2,8 kilometriä. Luontopolku on merkitty maastoon numeroiduin tolpin ja saaren luontopolkukartta on saatavilla Helsingin kaupungin sivuilta. Saarella on juomavesipisteitä ja kolme keittokatosta, joissa on polttopuut valmiina. Saarella on viisi WC:tä, viisi rantasuihkua ja yksi sisäsuihku. Saarella on kaksi yksityiskäyttöön vuokrattavaa saunaa, rantasauna ja Aalto-sauna. Saarella on myös uimakoppeja, joita voi vuokrata omaan käyttöön koko kesäkauden ajaksi. Pihlajasaarella sijaitsee ravintola ja rantabaari, jotka ovat toiminnassa kesäkaudella. Telttailu on sallittu itäisellä Pihlajasaarella. Pihlajasaaren luonnonsuojelualue, Läntisen Pihlajasaaren lehto, sijaitsee saaren eteläpuolella. (Helsingin kaupunki 2025)

Pihlajasaaren reittiliikennettä kesäkaudella 2024 operoi JT-line Oy. Pihlajasaaren matkustajamäärät reittiliikenteessä välillä 11.5.-1.9.2024 olivat yhteensä 56 600 matkustajaa. (Kärnä 10.3.2025.)

5.3.3 Vallisaari

Ensimmäiset linnoitukset Vallisaareen rakennettiin jo 1600-luvulla. 1700-luvulla Vallisaari toimi luotsien kotina ja sen asukkaita epäiltiin viinanpolttamisesta ja salakuljetuksesta. Saaren historia sotilassaarena sai alkunsa 1800-luvulla Venäjän vallan aikana, jolloin saari oli osa Suomenlinnan merilinnoitusta. Puolustusvoimat käytti saarta 1900-luvulla aseiden varastointiin ja huoltoon. Puolustusvoimien henkilökunnan lisäksi saarella asui muitakin, valtiolle työsuhteessa olevia siviilejä. 50-luvulla saarella asui noin 300 henkilöä ja saarella toimi muun muassa kansakoulu ja kauppa. Viimeiset asukkaat muuttivat saaresta 1996 ja vuonna 2008 puolustusvoimat ilmoitti luopuvansa Vallisaaresta. Entinen sotilassaari avattiin yleisölle vuonna 2016. (Metsähallitus 2025)

Vallisaari on Helsingin monimuotoisin luontokohde. Saaresta on löydetty yli 400 eri kasvilajia, saari toimii myös yli tuhannen perhoslajin kotina. Vallisaari sijaitsee Helsingin edustalla Suomenlinnan naapurissa. Vallisaareen on kesäisin säännöllinen reittiliikenneyhteys kauppatorilta, merimatka saareen kestää 20 minuuttia. Vallisaaren vierasvenesatamassa on yhteensä 48 venepaikkaa. Saarella on kaksi merkittävää luonto- ja historiapolkua, 2,8 kilometriä pitkä Aleksanterin kierros ja 1,4 kilometriä Kuninkaansaaren kierros, joihin luontopolkukartat löytyvät Metsähallituksen luontoon-sivuilta. Saarelta löytyy juomavesipisteitä ja piknik-pöytiä, tulenteko saarella on kielletty. Saarelta löytyy useita kuiva- ja vesikäymälöitä. Saarella on sauna, jota voi vuokrata yksityiskäyttöön, jonka lisäksi saunalla on yleisiä saunavuoroja viikoittain. Saarella on yhteensä 5 ravintolaa ja kahvilaa, jotka palvelevat kesäkaudella tulo- ja lähtölaitureiden läheisyydessä. Vallisaarella on mahdollista majoittua Tensile Ecocampin puihin kiinnitettävissä teltoissa, Archipelago Igloon kelluvassa iglussa tai muuntajamajoituksessa, telttailu on saarella kielletty. Saarella on myös tarjolla aktiviteetteja metsäjoogasta minigolfiin ja mobiilipakopeleihin sekä ryhmille ohjattu Vallisaari Race. Vallisaaren omien sivujen kautta voi myös varata opastuksen luonto- ja historiapoluille. Vallisaaren omistaa valtio, ja sen hallinnoinnista ja kehittämisestä vastaa Metsähallitus. (Metsähallitus 2025, Vallisaari 2025.)

Vallisaarella on järjestetty kaksi Helsinki Biennaalia, ensimmäinen kesällä 2021 ja toinen kesällä 2023. Helsinki Biennaali on kansainvälinen kuvataidetahtuma, jossa useiden eri artistien nykytaideteoksia esitellään Vallisaarella. Biennaalit ovat olleet erittäin suosittuja taidetahtumia ja keränneet suuren kävijämäärän, vuonna 2023 Vallisaaren Biennaalissa vieraili 55 900 kävijää. Seuraava Biennaali järjestetään kesällä 2025. (Helsinki Biennaali 2025)

Vallisaaren reittiliikennettä kesäkaudella 2024 operoi FRS Finland. Arvio yhteysalusta kulkuvälineenä käyttäneiden matkustajamäärä liikennöintikaudelta touko-syyskuu 2024 on noin 16 000 vierailijaa. (Isokangas 26.3.2025.) Vallisaaren kokonaiskävijämäärä ajalta 1.5.-30.9.2024 oli noin 24 000 vierailijaa. (Salo 19.3.2025.)

6 Tutkimustulokset

Vastauksia kyselytutkimukseen saatiin yhteensä 155 kappaletta, joista 154 hyväksyttiin. Hylkäämiseen johtaneessa vastauslomakkeessa vastaaja oli ilmoittanut saarivierailukohteeseen ”joku muu saari, mikä?” Kysely oli avattu vastaajien toimesta 396 kertaa, joista vastaamisen oli aloittanut 160 henkilöä. Kyselyssä oli mahdollista edetä, vaikka ei olisi vastannut jokaiseen kysymykseen. Kaikki kysymykset eivät koskeneet kaikkia vastaajia. Tuloksia esiteltäessä on kysymyksen vastaajamäärä aina ilmoitettu erikseen.

6.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselytutkimuksen ensimmäiset kysymykset koskivat vastaajien kotipaikkaa, ikää, sukupuolta ja saarivierailukohdetta. Vastauksista pystytään selvittämään tyypillisen saarivierailijan profiili ja lähimatkailijoiden osuus saarivierailijoista.

Vastaajien ikäjakaumasta (taulukko 2.) voidaan todeta vastauksia kertyneen kaikista ikäryhmistä. Ahkerimmin kyselyyn vastasivat 30–39-vuotiaat, joita kaikista vastanneista oli vajaa neljännes (24,2 %), toiseksi eniten vastauksia saatiin 50–59-vuotiailta vastaajilta (19,6 %).

Taulukko 2. Vastaajien ikärakenne N=154

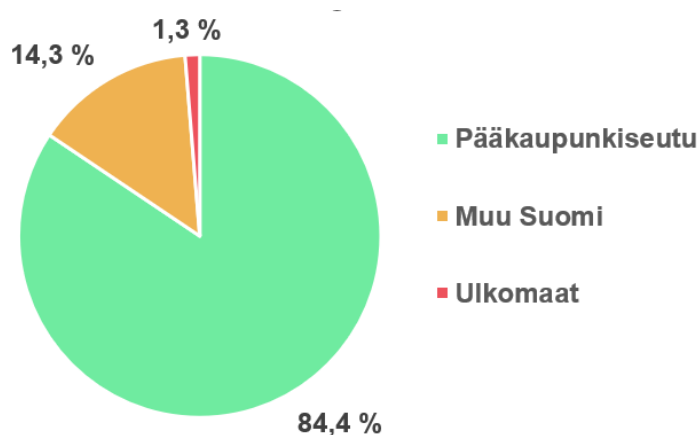
	n	Prosentti
18-29	21	13,7%
30-39	37	24,2%
40-49	26	17,0%
50-59	30	19,6%
60-69	27	17,7%
70 tai vanhempi	12	7,8%

Taulukosta 3. voidaan todeta, että selkeä enemmistö kyselyyn vastanneista oli naisia (64 %), miehiä kyselyyn vastanneista oli 32 %. Vastaajista 2 % ei halunnut kertoa sukupuoltaan ja 2 % oli valinnut vaihtoehdon muu.

Taulukko 3. Vastaajien sukupuoli N=153

	n	Prosentti
Mies	49	32,0%
Nainen	98	64,0%
Muu	3	2,0%
En halua kertoa	3	2,0%

Vastaajan kotipaikkaa koskevaan kysymykseen (kuvio 1.) 107 vastanneesta (69,5 %) ilmoitti Helsingin kotikaupungikseen, Espoosta vastaajia oli 11, (7,1 %) ja Vantaalta 12 (7,8 %) vastaajaa. Kaksi kyselyyn vastanneista ei asunut Suomessa. ”Muualla Suomessa, missä?” -vastaus vaihtoehdon oli valinnut 22 vastaajaa. ”Muualla Suomessa” vastanneista kaksitoista asui Uudellamaalla. Kymmenen vastaajaa ilmoitti kotikaupungikseen yli sadan kilometrin päässä sijaitsevan kaupungin. Kaukaisimmat Suomessa asuvat kyselyyn vastanneet olivat Oulusta.



Kuvio 1. Missä kaupungissa asut. N=154

Vastauksista voidaan todeta, että suurin osa saarivierailijoista tuli pääkaupunkiseudulta (Helsinki, Espoo, Vantaa). Lähimatkailijoiden osuus kaikista saarivieraista oli lähes 85 %. Kun lukuun lisätään Uudenmaan alueelta saapuneet vierailijat, nousee lähimatkailijoiden osuus 92 prosenttiin. Tutkimustulosten perusteella saarten suurin vierailijaryhmä on lähialueiden asukkaat.

Saarivierailukohdetta kysyttäessä vastaukset jakaantuivat tasaisesti kyselyssä mukana olleiden saarten kesken (taulukko 4.) Kaunissaaresta vastaajia oli 54, Pihlajasaaresta 51 ja Vallisaarella vierailleita 49. Yksi vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”joku muu saari, mikä?” Muun saaren valinneen vastaajan vastauksia ei käytetty tutkimustulosten analysoinnissa.

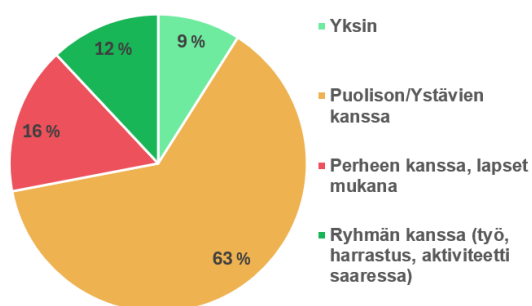
Taulukko 4. Saarivierailukohde N=155

	n	Prosentti
Kaunissaari	54	34,8%
Pihlajasaari	51	32,9%
Vallisaari	49	31,6%
Joku muu saari, mikä?	1	0,7%

6.2 Saarivierailijoiden profiili

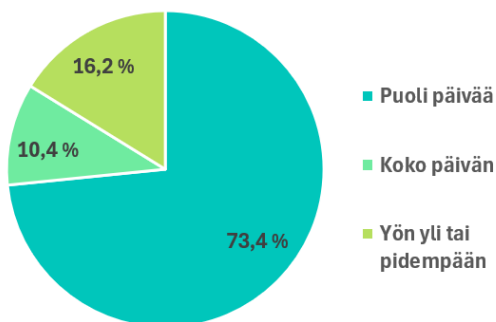
Tutkimukseen vastanneista 143 oli valinnut matkustustavaksi yhteysaluksen ja 11 vastaajaa oman veneen. Saarten välillä ei ollut havaittavissa huomattavia eroja matkustavan valinnassa. Omalla veneellä saariin saapuneista yhdeksän vastaajaa ilmoitti kotikunnakseen Helsingin. Espoosta ja Vantaalta oli omalla veneellä saariin saapunut yksi vastaajaa kummastakin kaupungista. Muualta Suomesta tulleet saarivierailijat olivat valinneet matkustustavakseen yhteysaluksen.

Kuten kuviosta 2. voidaan todeta, matkustusseuran osalta selkeä enemmistö oli valinnut saarivierailulle mukaan puolison tai ystävät, kyseisen vaihtoehdon oli valinnut 96 vastaajaa (63 %). Koko perheen voimin (lapset mukana) saarissa vieraili 25 vastaajaa (16 %), ryhmän kanssa (työ, harrastus, aktiviteetti) reissussa viihtyi 19 vastaajaa (12 %) ja yksin saarella vieraili vastaajista 14 (9 %). Vastauksia vertaillen eri saarissa vierailevien kesken oli tulos matkaseuran osalta hyvin samankaltainen. Yksin matkanneita vieraili eniten Pihlajasaarella. Kaunissaari ja Vallisaari kiinnosti eniten ryhmän kanssa liikkeellä olleita.



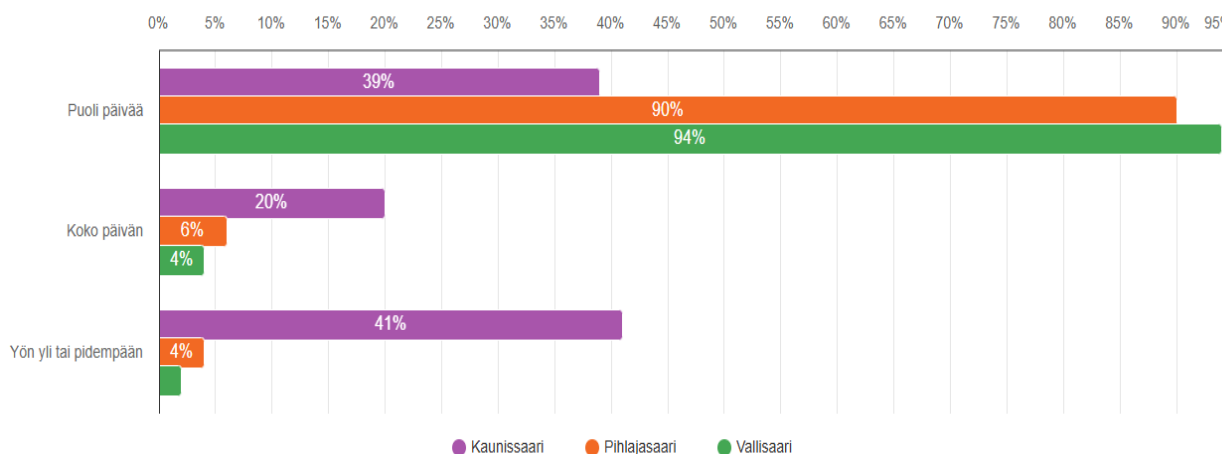
Kuvio 2. Saarivierailu seura. N=154

Kuviosta 3. voimme nähdä, että kaikista 154 kyselyyn vastanneesta 113 vastasi vierailun kestävän puoli päivää. Yön yli tai pidempään vaihtoehtoon oli valinnut 25 vastaajaa. Koko päivän saarella oli viettänyt 16 kyselyyn vastannutta.



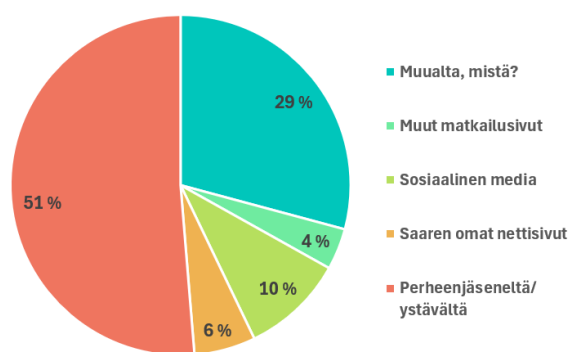
Kuvio 3. Saarivierailun kesto. N=154

Erot vierailujen kestoilla saarien välillä oli selkeä, (kuvio 4.) kun Pihlajasaaren ja Vallisaaren kävijöistä 90 % tai enemmän oli viettänyt saarella puolipäivää, Kaunissaarella vastaava tulos oli 39 %. Pihlajasaaren kävijöistä kaksi vastaajaa (3,9 %) oli valinnut vastausvaihtoehtokseen yön yli tai pidempään, Vallisaaren kävijöistä vain yksi (2 %) oli vastannut yöpyneensä saarella. Kaunissaarella vastaava luku oli 22 (40,7 %) yöpyjää. Koko päivän kestäneellä saarivierailulla Kaunissaaren kävijöistä oli vastannut olevansa 11 (20,4 %) vastaajaa, kun Pihlajasaarella koko päivän viettäneitä oli kolme (5,9 %) ja Vallisaarella kaksi (4,1 %). Vastauksista voidaan todeta Pihlajasaaren ja Vallisaaren houkuttelevan enemmän puolipäiväkävijöitä. Todennäköisimmät syyt lyhyempään vierailuun ovat lähtölaitureiden sijainnit keskustan alueella sekä lyhyt matka-aika saareen. Kaunissaaren tarjoamat monipuoliset majoitusvaihtoehdot toimivat vetovoimatekijöinä pidempään saarivierailuun. Matka-ajan pituus ja yhteysalusten pidemmät vuorovälit myös vaikuttavat osaltaan saarella koko päivän viettäneiden saarivieraiden määrään.



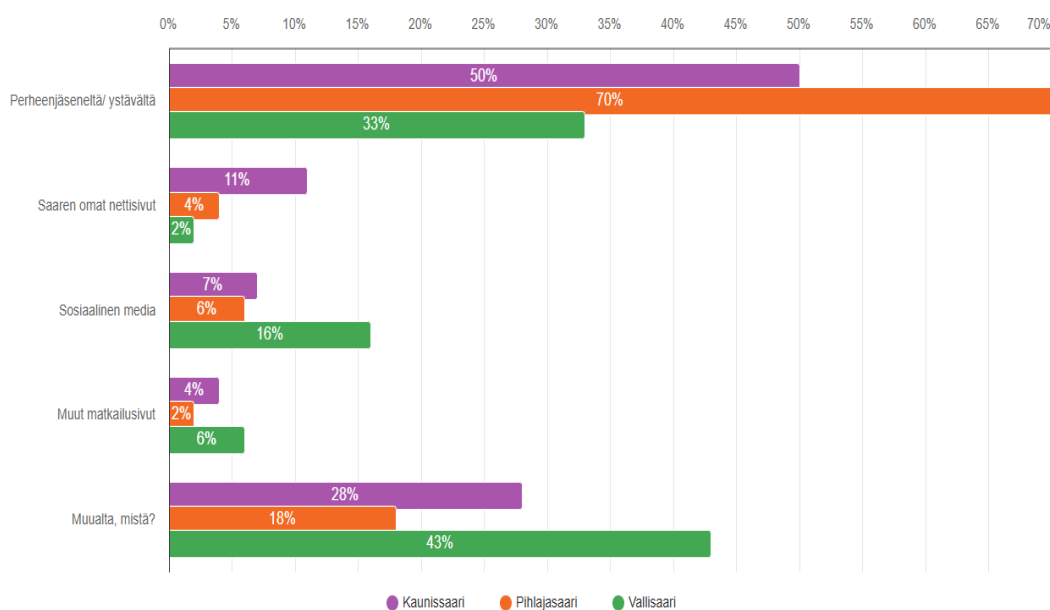
Kuvio 4. Saarivierailun kesto saarittain. N=154

Seitsemäs kysymys: Mistä kuultit tästä saaresta ensimmäisen kerran? Kuviosta 5 nähdään, että vähän yli puolet (51 %) kaikista vastaajista oli valinnut vaihtoehdon: perheenjäseneltä/ ystävältä. Viides osa (20 %) vastaajista oli vastannut kuulleensa saaresta digitaalisia kanavia pitkin (saaren nettisivut, matkailusivut tai sosiaalinen media). Loput vastaajista (29 %) olivat valinneet vaihtoehdon muualta.



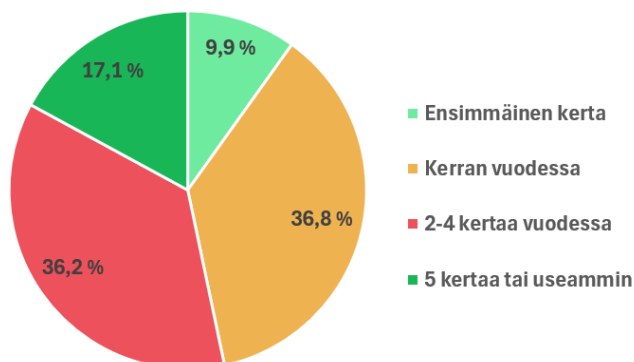
Kuvio 5. Mistä kuulit saaresta ensimmäisen kerran. N=154

Vertaillen tuloksia eri saarten kesken voidaan todeta (kuvio 6.), että Pihlajasaaren (70 %) ja Kaunissaaren (50 %) kävijöistä puolet tai yli puolet olivat kuulleet saaresta ensimmäisen kerran läheisen suosittelemana. Vallisaaresta tieto kävijöille oli puolestaan siirtynyt matkailusivustojen (6,1 %), sosiaalisen median (16,3 %) tai muita reittejä pitkin, reilu kaksi viidestä (42,9 %) Vallisaaren kävijästä oli valinnut vaihtoehdon ”muualta, mistä?” Vapaakenttävastauksissa mainittiin muun muassa: lehtijuttu (4), Helsingin Sanomat (3), uutiset (2) ja media (2). Pihlajasaaren vapaakenttävastauksissa toistui vastaus ”lapsuudesta asti.” Kaunissaaresta oli luettu saaristo-oppaasta, HSL-uutiskirjeestä tai vastaajat olivat vierailleet saarella jo vuosikymmenten ajan. Erot saarien välillä selittää se, että Vallisaari on saarivaihtoehdoista tuorein tulokas, saari avattiin yleisölle vuonna 2016. Vallisaari on tullut yleisölle tutuksi erityisesti saarella vuonna 2021 ja 2023 järjestetyistä Biennaaleista.



Kuvio 6. Mistä kuulit saaresta ensimmäisen kerran. N=154

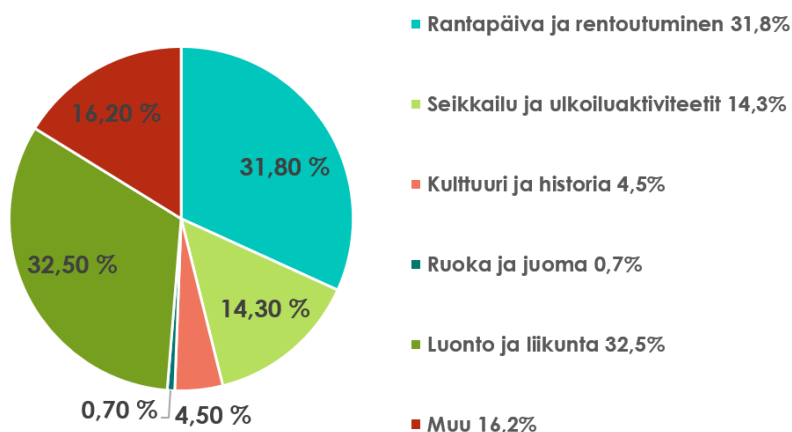
Kuten kuviosta 7 voidaan nähdä noin joka kymmenes (9,9 %) oli vastannut vierailun olevan ensimmäinen kerta. Lähes kolme neljästä (73 %) vastaajasta vieraili saarissa 1–4 kertaa vuodessa. Eri saarten välillä ei ollut huomattavia eroja vierailu kertojen määrissä.



Kuvio 7. Saarivierailu kerrat vuodessa. N=152

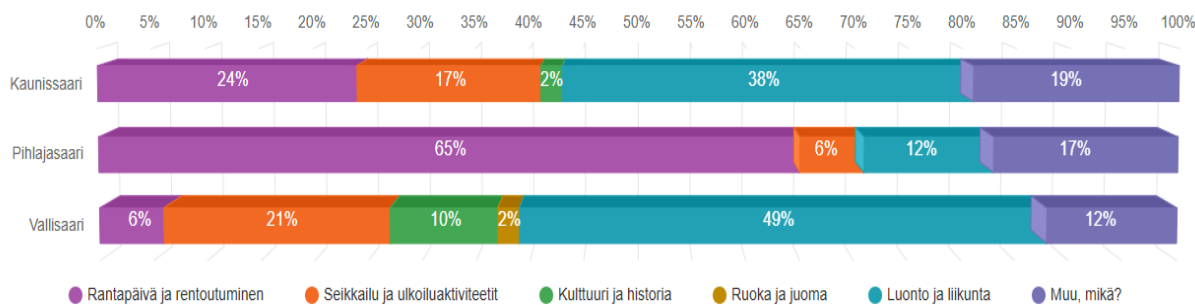
6.3 Vierailun tavoitteet ja motiivit

Saarivierailun päätavoitetta kysyttäessä (vastaajat saivat valita vaihtoehtoista yhden) nähdään kuviosta 8, että lähes kaksi kolmasosaa vastaajista (64,7 %) oli valinnut vaihtoehtoista joko ”luonto ja liikunta” (50 vastaajaa) tai ”rantapäivä ja rentoutuminen” (49 vastaajaa) vierailuidensa päätavoitteeksi. Kolmanneksi suosituimman vaihtoehdon ”seikkailu ja ulkoiluaktiviteetit” oli valinnut 22 vastaajaa (14,4 %). Kulttuuri ja historia toimi 6 vastaajan (3,9 %) päätavoitteena, kun taas ”ruoka ja juoma” -vaihtoehdon oli valinnut 1 vastaaja. Viimeisenä vaihtoehtona annetun ”muu, mikä?” oli valinnut 25 vastaajaa (16,3 %), joista 24 oli kirjoittanut vastauksen avoimeen vastauskenttään. Avoimen vastauskentän vaihtoehtoissa mainittiin muun muassa sauna (6), ystävät/läheiset (6), veneily (2), mökkeily (1), työ (1), valokuvaus (1) ja valkoposkihanhien rengastus (1).



Kuvio 8. Saarivierailun päämotiivi. N=154

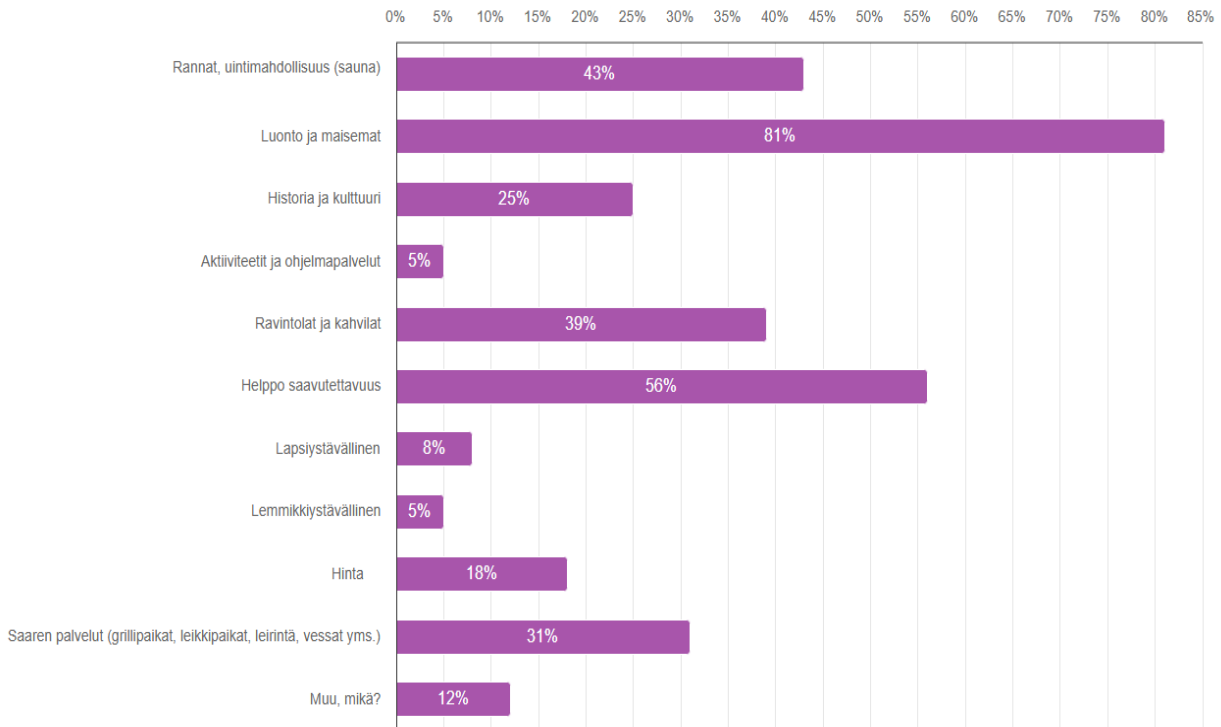
Vierailun päätavoitteita eri saarien välillä vertaillaessa erottuivat vierailun päämotiivit selkeästi. Kuviosta 9. nähdään, että Pihlajasaaren lähdettiin ensisijaisesti rentoutumaan ja viettämään rantapäivää (65 %), Kaunissaaren matkanneista noin neljäsosa (24 %) oli liikkeellä samasta syystä. Kaunissaarella (38 %) ja Vallisaarella (49 %) luonto ja liikunta olivat vierailun päätavoite. Vallisaareen (21 %) ja Kaunissaareen (17 %) saavuttiin myös seikkailu- ja ulkoiluaktiviteetit mielessä. Ainoastaan yksi vastaaja (Vallisaari) oli valinnut päämotiivikseen ruoka ja juoma -vaihtoehdon.



Kuvio 9. Päämotiivien vertailu. N=154

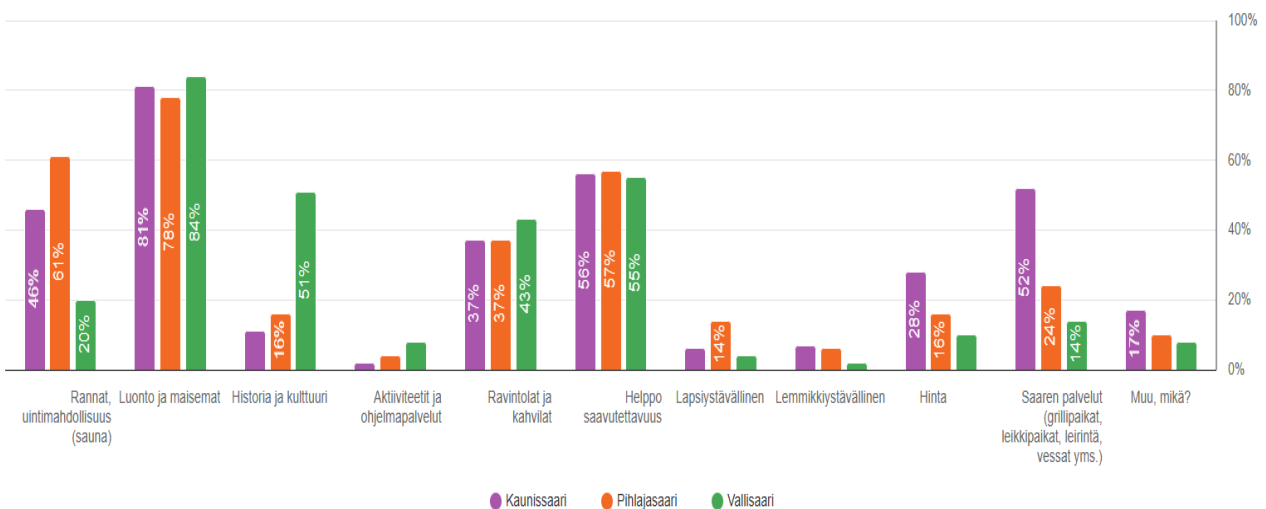
Seuraavassa kysymyksessä vastaajat valitsivat tärkeimmät tekijät koskien saariretkikohteen valintaansa. Valintojen lukumäärää ei rajoitettu, vaan vastaajia kehoitettiin valitsemaan vaihtoehtoista kaikki, jotka sopivat. Kysymykseen oli vastannut 154 vastaajaa ja valintoja oli tehty yhteensä 496 kappaletta. Vaihtoehtoja oli annettu 11 sekä viimeisenä vaihtoehtona oli annettu myös ”muu, mikä?”, johon tuli yhteensä 18 vastausta.

Kuviosta 10. voidaan todeta kaikkien vastaajien kesken yhteisiä ja keskeisempiä vetovoimatekijöitä saarivierailulle, joita olivat luonto ja maisemat, jonka oli valinnut 125 vastaajaa (81,2 %) sekä helppo saavutettavuus 86 vastaajalta (55,8 %). Kolmanneksi tärkein tekijä oli rannat ja uintimahdollisuus (sauna), jonka oli valinnut 66 vastaajaa (42,9 %). 60 vastaajaa (39 %) piti saarissa toimivia ravintoloita ja kahviloita tärkeänä tekijänä saarivierailussa. Saaren palvelut kuten grillipaikan, leikkipaikan ja leirintämahdollisuuden oli vastaajista valinnut 47 (30,5 %) tärkeäksi tekijäksi. Historia ja kulttuuri oli merkityksellisiä 39 vastaajalle (25,3 %). Vierailun hinta vastattiin 28 (18,2 %) kertaa. Saaren lapsiystävällisyys sai 12 valintaa (7,8 %) ja lemmikkiystävällisyys 8 valintaa (5,2 %). Saarten tarjoamat aktiviteetit ja ohjelmopalvelut kokivat tärkeiksi 7 vastaajaa (4,5 %). Vapaakenttävastauksissa mainittiin majoitusmahdollisuudet kolme kertaa, sauna ja meren läheisyys kahdesti, virkistyspäivää tai seura/ryhmämatkaa oli viettämässä neljä vastaajaa, muita yhden äänen mainintoja sai linnut, naturistialue ja vierasvenesatama.



Kuvio 10. Keskeisimmät vetovoimatekijät N=154

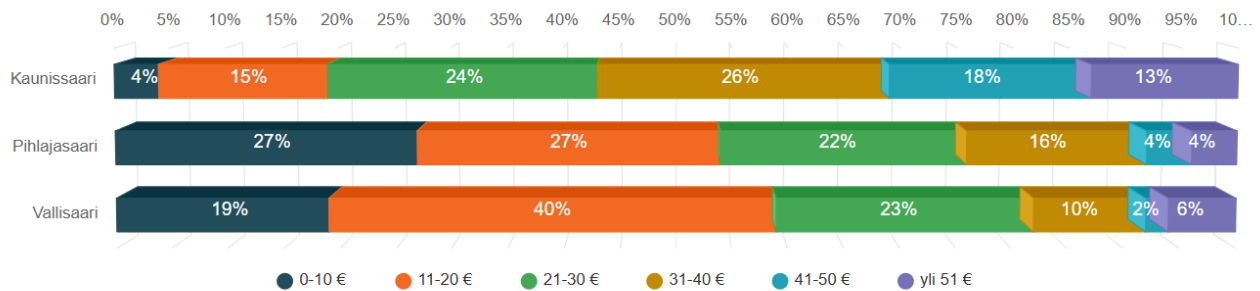
Kun tärkeimpiä tekijöitä saarivierailukohteen valinnassa saarten kesken vertailtiin (kuvio 11.), nousi kaikille saarille merkittävimäksi vetovoimatekijäksi luonto ja maisemat. Selkeimmät erot vetovoimatekijöissä olivat rannat, historia ja tarjotut palvelut. Siinä missä Pihlajasaaren tärkeimpinä vetovoimatekijöinä toimi rannat ja uintimahdollisuus, matkustettiin Vallisaaren historian ja kulttuurikomusten perässä. Kaunissaarella arvostettiin erityisesti saaren tarjoamia palveluita leirintämahdollisuuksista grillikatoksiin ja leikkiapaikkoihin.



Kuvio 11. Keskeisimmät vetovoimatekijät eri saarten kesken N=154

6.4 Vierailukokemus

Saarivierailun suurimmat kustannukset syntyivät Kaunissaarella (kuvio 12.), yli puolet (57,4 %) saarella vierailleista vastasi käyttäneensä vierailuun yli 31 €. Pihlajasaaren kävijöistä yli 31 euroa oli käyttänyt vajaa neljännes (23,5 %) ja Vallisaarella saman summan oli kuluttanut alle viidesosa (18,8 %) vastaajista. Saarivierailujen kustannuseroihin vaikuttaa Kaunissaareen hinnakkaampi matkalippu suhteessa Pihlaja- ja Vallisaaren lippuhintoihin sekä yöpyjien suurempi lukumäärä.



Kuvio 12. Kuinka paljon käytit rahaa N=153

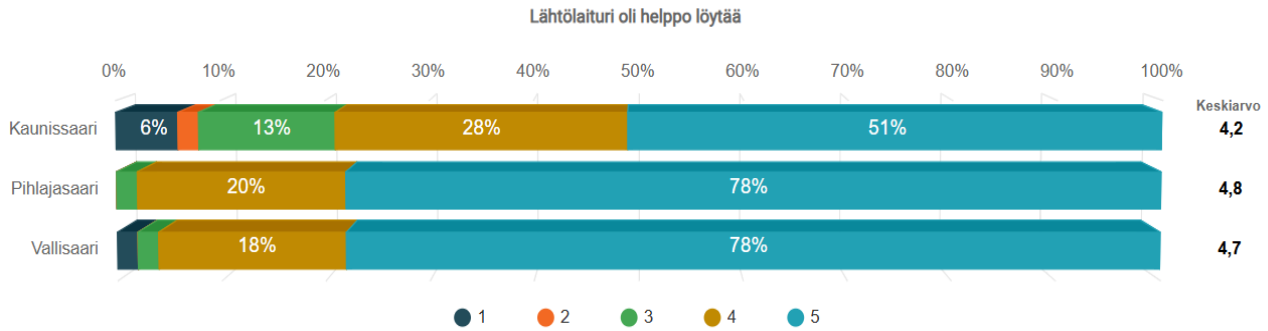
Saarivierailun hinta-laatusuhdetta arvioitaessa (taulukko 5.) pääsivät kaikki saarikohteet hyvään tai lähes hyvään tulokseen. Kaikista saarivierailijoista tyytyväisimpiä olivat Kaunissaaren kävijät keskiarvolla 4,1. Suurin osa kaunissaarella vierailleista piti hinta-laatusuhdetta hyvänä tai erinomaisena, keskihajonnan ollessa 0,7, jota voidaan pitää matalana. Vallisaaren osalta hinta-laatusuhde miellettiin yleisesti lähes hyväksi (keskiarvo 3,8) mediaanin ollessa 4, joskin hajontaa (0,8) oli enemmän.

Taulukko 5. Hinta-laatusuhde. N= 150

	n	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
Kaunissaari	54	3,0	5,0	4,1	4,0	223,0	0,7
Pihlajasaari	48	2,0	5,0	4,0	4,0	190,0	0,8
Vallisaari	48	2,0	5,0	3,8	4,0	181,0	0,8

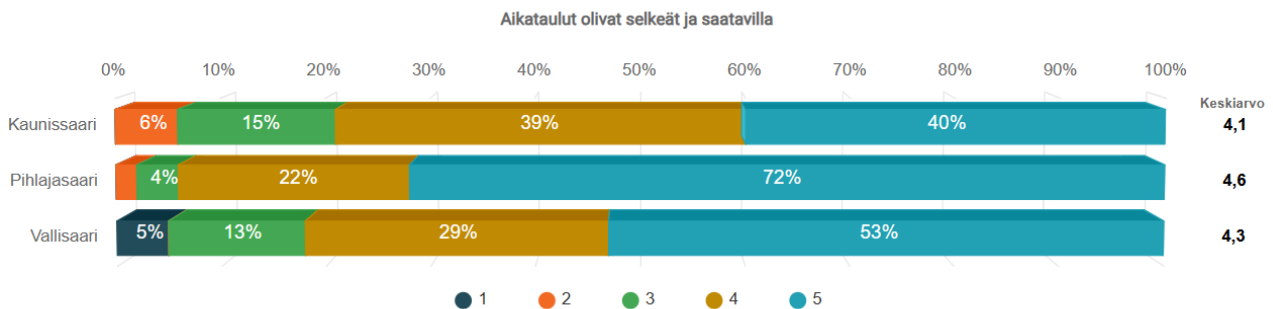
Saarivierailijat arvioivat saareen matkustamista neljän eri väittämän kautta, asteikolla 1–5 (1= ei lainkaan helppoa tai selkeää, 3= tieto ja ohjeistukset olivat saatavilla ja 5= kaikki oli selkeästi merkitty ja asiointi erittäin sujuvaa). Kokonaisuutta tarkasteltaessa matkustaminen Pihlajasaareen koettiin kaikista selkeimmäksi niin hinnoittelun, lipunoston, aikataulujen, laiturin sijainnin kuin matkustusmukavuuden osalta.

Kuten kuviosta 13. voidaan nähdä, oli lähtölaiturin paikantamisessa eniten haasteita Kaunissaaren osalta, annetulta asteikolta 1,2 tai 3 oli valinnut vähän yli viidennes (21 %) vastaajista. Pihlajasaaren ja Vallisaaren vierailijoista 78 % koki, että lähtölaituri oli selkeästi merkitty. Kaikkien saarien osalta keskiarvo oli hyvä tai lähes erinomainen.



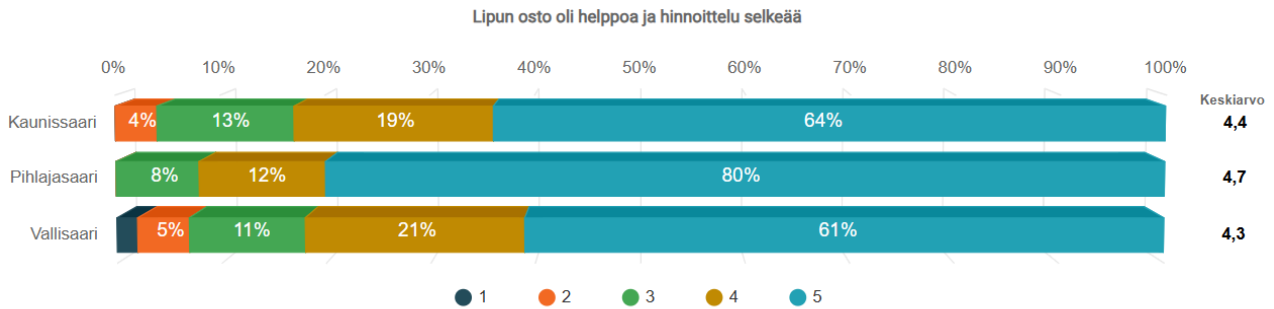
Kuvio 13. Lähtölaituri oli helppo löytää. N=149

Aikataulujen saatavuudessa ja selkeydessä (kuvio 14.) 21,2 % Kaunissaaren kävijöistä oli valinnut asteikolta luvun 1–3, vastaavan valinnan oli Vallisaaren kävijöistä tehnyt 17,8 %. Selkeimmiksi aikataulut koettiin Pihlajasaaren liikenteen osalta, vastaajista 94 % olivat hyvin tai erittäin tyytyväisiä aikataulujen selkeyteen ja saatavuuteen. Kaikkien saarien osalta keskiarvo oli hyvä tai lähes erinomainen.



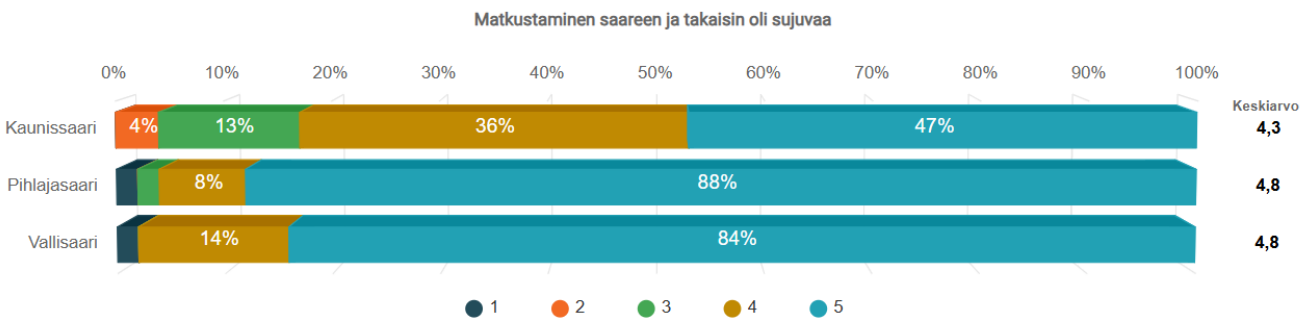
Kuvio 14. Aikataulut olivat selkeät ja saatavilla. N=149

Lipun ostaminen ja lippujen hinnoittelu oli selkeintä Pihlajasaaren osalta kuten kuviosta 15 voidaan todeta. Pihlajasaarella vierailijoista 92 % oli siihen hyvin tai erittäin tyytyväisiä. Samaan arvioon oli päätyneet 83 % Kaunissaaren kävijöistä ja Vallisaaren osalta 82 % piti lipun ostamista ja hinnoittelua hyvin tai erittäin selkeänä. Kaikkien saarien osalta keskiarvo oli hyvä tai lähes erinomainen.



Kuvio 15. Lipunostoprosessi. N=149

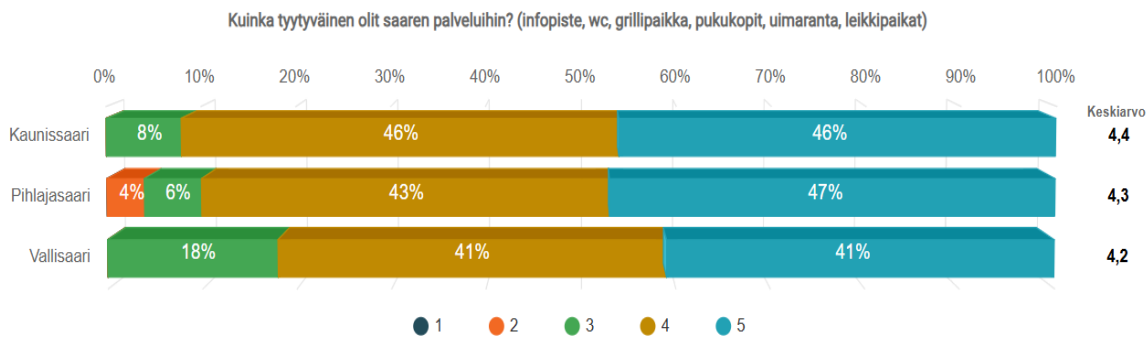
Kuviosta 16 nähdään, että lähes jokainen piti Vallisaareen (97,7 %) tai Pihlajasaareen (96 %) matkustamista hyvin tai erittäin sujuvana. Kaunissaareen osalta samoilla linjoilla oli 83 % saarivierailijoita. Kaikkien saarien osalta keskiarvo oli hyvä tai lähes erinomainen.



Kuvio 16. Matkustusmukavuus. N=149

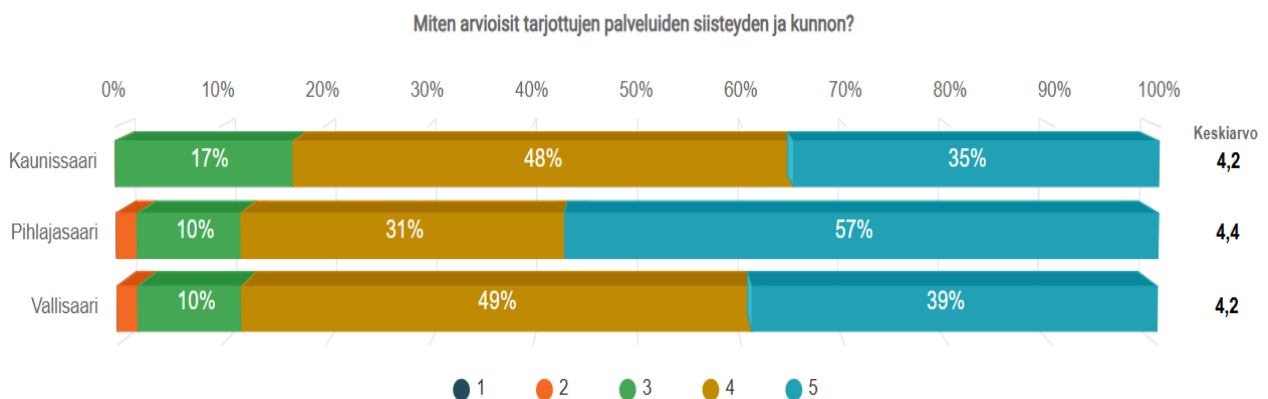
Seuraavaksi saarivierailijat arvioivat viiden eri väittämän kautta saarissa tarjottuja palveluita ja mukavuuksia, niiden kuntoa, viihtyvyyttä sekä ympäristön ja luonnon yleistä siisteyttä asteikolla 1–5 (1= En lainkaan tyytyväinen, 3= Palvelut tyydyttävällä tasolla ja 5= Erittäin tyytyväinen).

Kuviosta 17. nähdään, että Kaunissaaren (92,6 %) ja Pihlajasaaren (90,2 %) kävijöistä suurin osa oli joko hyvin tai erittäin tyytyväinen saareissa tarjottuihin palveluihin, Vallisaaren kävijöistä noin neljä viidestä (81,6 %) oli samoilla linjoilla. Vallisaaren kävijöistä loppu viidennes (18,4 %) koki, että palvelut olivat korkeintaan tyydyttävällä tasolla. Kaikkien saarien keskiarvo ylitti hyvän.



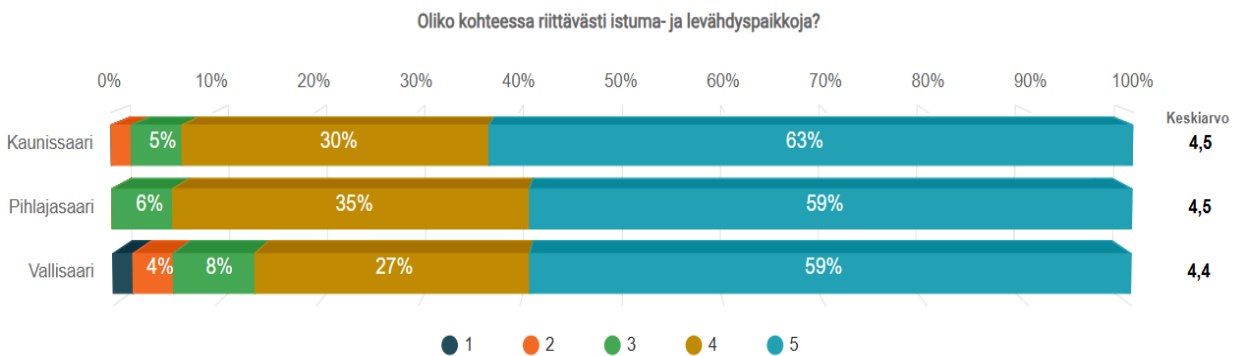
Kuvio 17. Tyytyväisyys saaren palveluihin. N=153

Tarjottujen palveluiden kuntoa ja siisteyttä arvioitaessa (kuvio 18.) yli puolet Pihlajasaaren (56,9 %) kävijöistä piti niiden tasoa erinomaisena. Saarien kesken palveluiden kunnossa ja siisteydessä eniten olisi parannettavaa Kaunissaaren osalta, jossa joka kuudes (16,7 %) arvio niiden tason olevan tyydyttävä. Kaikkien saarten osalta keskiarvo ylitti hyvän.



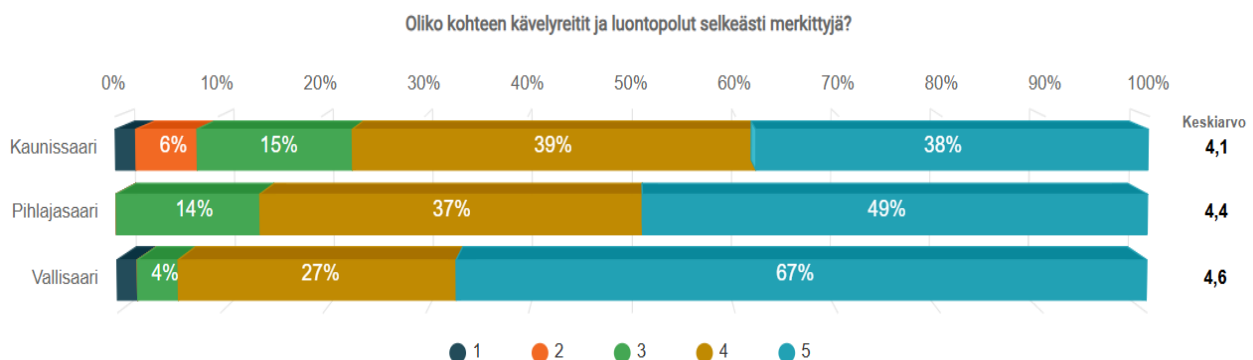
Kuvio 18. Palveluiden kunto ja siisteys. N=153

Levähdy- ja istumapaikkoja (kuvio 19.) oli Kaunissaaren osalta hyvin tai erittäin riittävästi tarjolla, arvioi useampi kuin yhdeksän kymmenestä (92,6 %) saarivierailijasta. Lisää penkkejä kaivattiin erityisesti Vallisaareen, jossa joka seitsemäs (14,3 %) oli arvioinut niiden määrän olevan korkeintaan tyydyttävällä tasolla. Jokaisen saaren osalta keskiarvo ylitti hyvän.



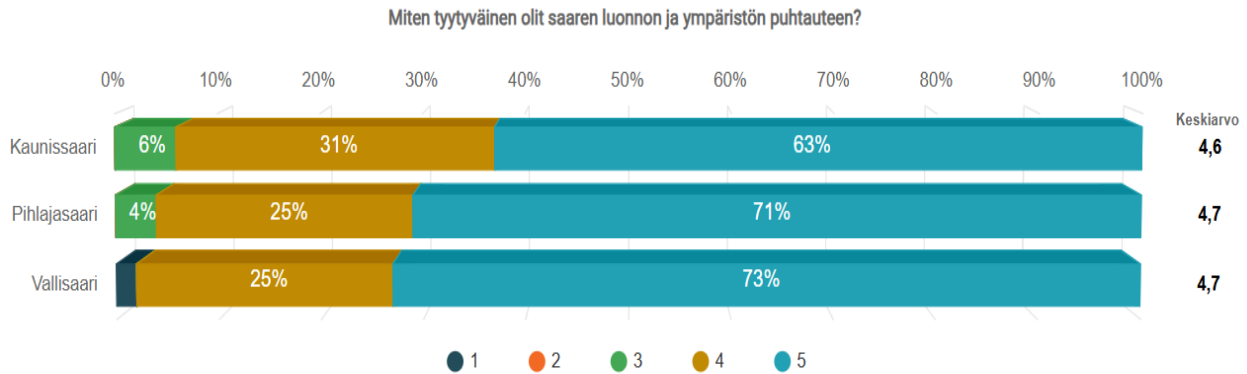
Kuvio 19. Istuma- ja levähdyspaikat. N=153

Kaikista tyytyväisimpiä luontopolkujen merkintään (kuvio 20.) oltiin Vallisaarella, jossa useampi kuin yhdeksän kymmenestä (93,9 %) arvio kävelyreitit ja luontopolut joko erinomaiselle tai hyvälle tasolle. Eniten parannettavaa polkujen merkinnässä jäivät kaipaamaan Kaunissaaren vierailijat, joista reilu viidennes (22,7 %) piti kävelyreittien ja luontopolkujen merkintöjä korkeintaan tyydyttävällä tasolla. Kaikkien saarien osalta luontopolkujen merkinnät saivat hyvän keskiarvon.



Kuvio 20. Kävelyreittien ja luontopolkujen merkinnät. N=153

Lähes kaikki eri saarissa vierailleet olivat luonnon ja ympäristön puhtauteen hyvin tai erittäin tyytyväisiä. Kuvio 21. voidaan todeta, että yli puolet kaikista saarissa vierailleista piti ympäristön tilaa erinomaisena.

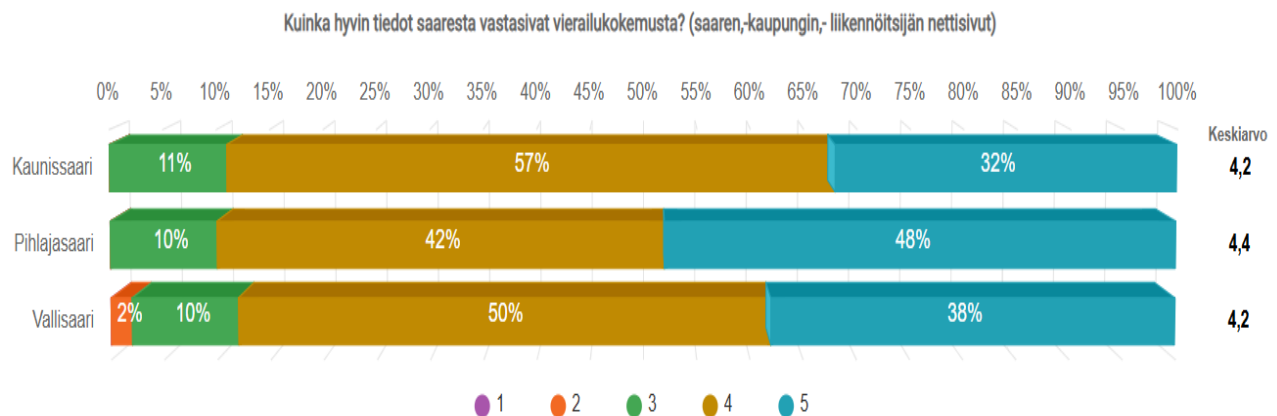


Kuvio 21. Luonnon ja ympäristön siisteys. N=153

6.5 Ennako-odotukset

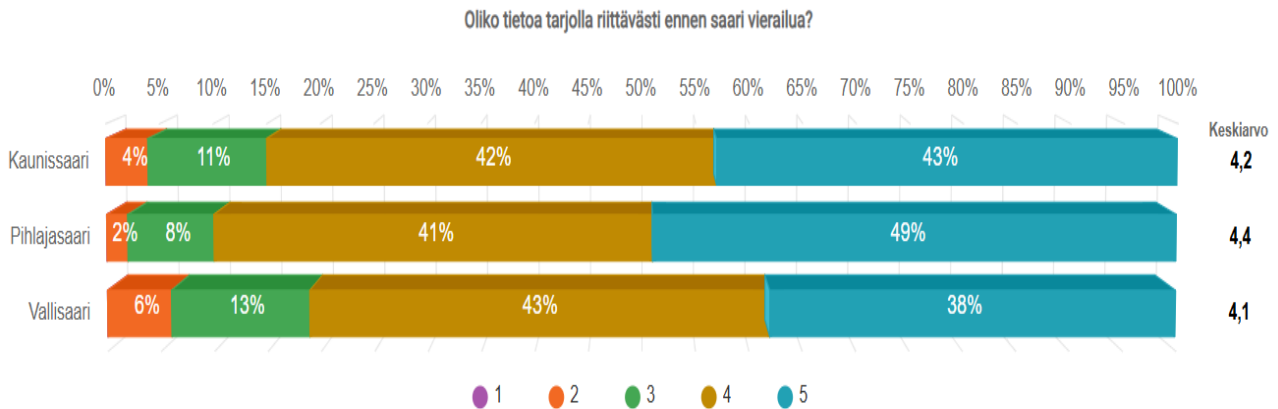
Saarivierailijat vastasivat viiteen eri väittämään asteikolla 1–5, (1= Ei vastannut odotuksia lainkaan, 3= Vastasi odotuksia kohtalaisesti ja 5= Ylitti odotukset) koskien kuinka hyvin saarissa tarjotut palvelut ja saarista ennakkoon saadut tiedot vastasivat itse saarivierailukokemusta.

Pihlajasaaren (48 %) kävijöistä vajaa puolet oli sitä mieltä, että eri sivustojen kautta saadut tiedot saaresta ylittivät odotukset. Kaunissaaren (31,5 %) kävijöistä lähes joka kolmas oli samaa mieltä. Kaikkien saarien osalta enemmistö saarivierailijoista koki, että etukäteistiedot vastasivat kokemuksesta hyvin tai erinomaisesti kuten kuviosta 22. voidaan nähdä.



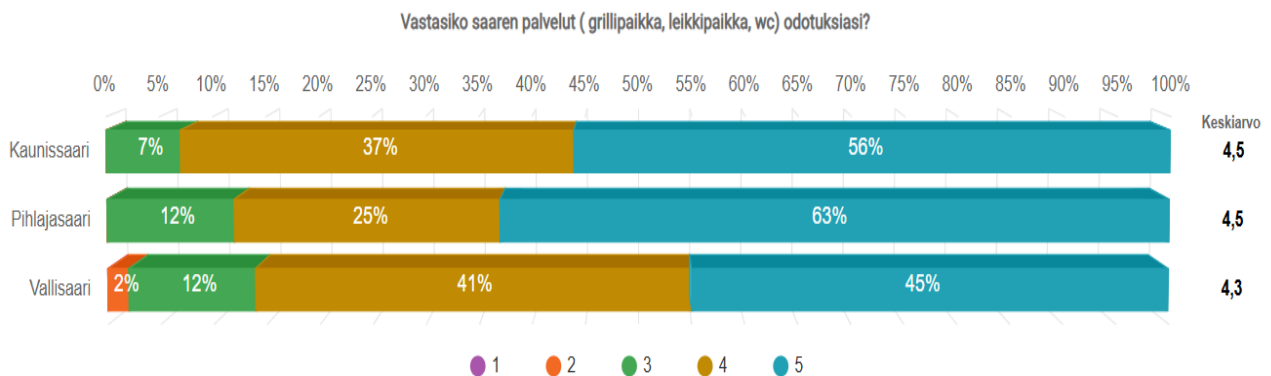
Kuvio 22. Ennakkotiedot vastasivat vierailukokemusta. N=154

Saarivierailijat olivat yleisesti sitä mieltä, että tietoa oli riittävästi tarjolla ennen saarivierailua (kuvio 23.). Eniten lisätietoja jäivät kaipaamaan Vallisaaren kävijät, joista lähes viides (19,2 %) oli arvioinut, että tietoa oli etukäteen saatavilla korkeintaan kohtalaisesti.



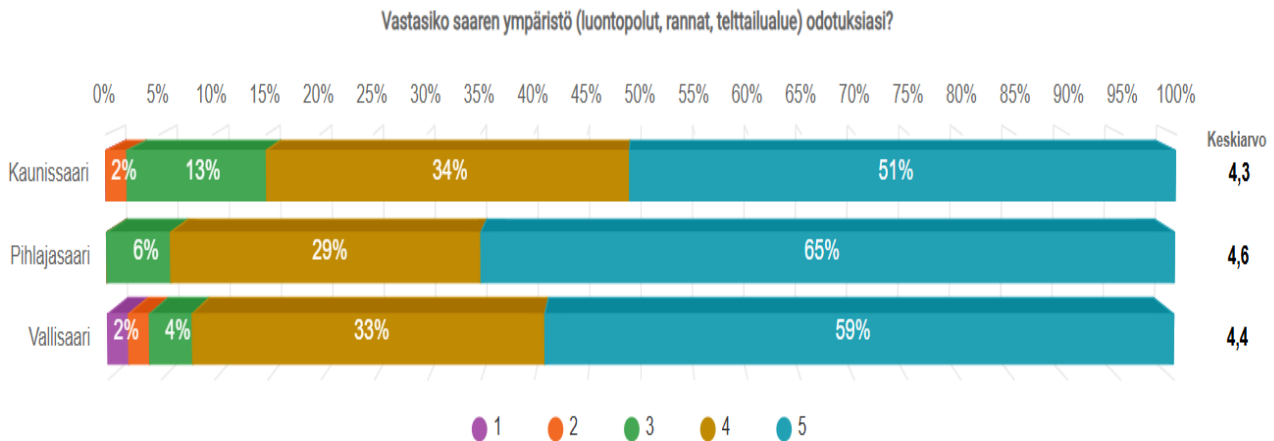
Kuvio 23. Riittävästi tietoa tarjolla. N=154

Kuviosta 24. on nähtävissä, että yli puolen Pihlajasaaren (62,5 %) ja Kaunissaaren (55,6 %) kävijöistä oli sitä mieltä, että saarella tarjotut palvelut koskien grilli-, ja leikkipaikkaa sekä WC-tiloja ylittivät ennako-odotukset. Parhaiten ennako-odotuksiin näiden palveluiden osalta vastasi Kaunissaari, jonka vierailijoista useampi kuin yhdeksän kymmenestä oli valinnut vaihtoehtoista 4 tai 5.



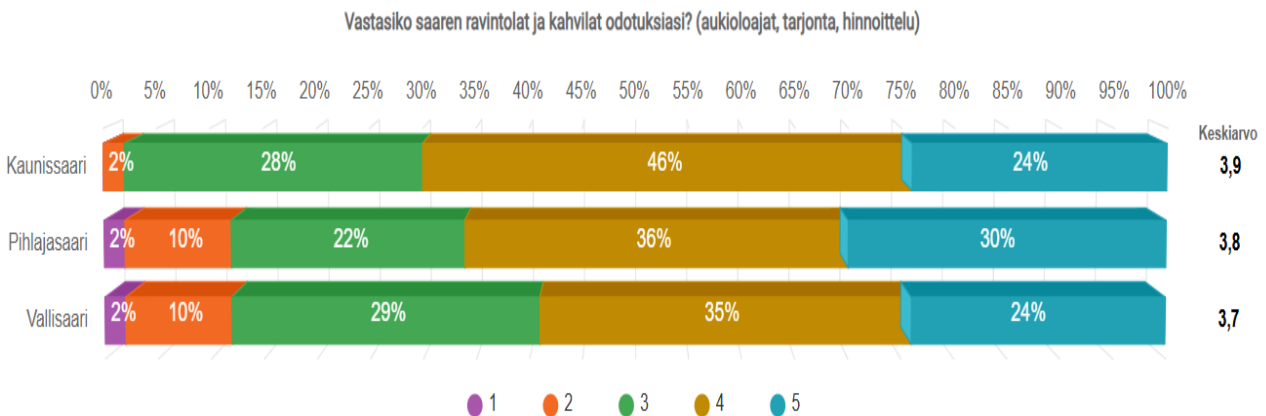
Kuvio 24. Vastasiko palvelut odotuksia. N=154

Yli puolet kaikista saarivierailijoista oli sitä mieltä, että ennako-odotukset saaren ympäristöä kohtaan ylittyivät (kuvio 25.). Saarten ympäristön (luontopolut, rannat, telttailualue) osalta parhaiten ennako-odotuksia vastasi Pihlajasaari (93,9 %), jossa vierailijoiden odotukset ympäristöä kohtaan vastasivat vierailukokemusta joko hyvin tai odotukset olivat ylittyneet. Kaunissaaren osalta noin joka seitsemäs (15,1 %) koki, että ympäristö vastasi ennako-odotuksia korkeintaan kohtalaisesti.



Kuvio 25. Vastasiko ympäristö odotuksia. N=154

Saarissa toimivia ravintoloita ja kahviloita ja niiden palveluita (tuotteita, aukioloaikoja, hinnoittelua) kohtaan luoduissa odotuksissa oli eniten hajontaa (kuvio 26.). Kaunissaarella (29,6 %) noin kolme kymmenestä koki, että ravintolapalvelut vastasivat korkeintaan kohtuullisesti odotuksia. Suurin piirtein samoilla linjoilla oli hieman enemmän kuin joka kolmas Pihlajasaaren (34 %) kävijöistä. Vallisaaren (40,8 %) kävijöistä noin kaksi viidestä koki, että odotuksiin ravintoloita ja kahviloita kohtaan ei vastattu kuin kohtuullisesti.



Kuvio 26. Vastasiko ravintolat & kahvilat odotuksia. N=154

6.6 Kokonaistyytyväisyys ja suositeltavuus

Saarivierailijoilta kysyttiin suosittelemisluokkua, kysymyksessä käytettiin NPS-asteikkoa (Net Promoter Score) 1–10. Taulukosta 6. pystyy vertailemaan tuloksia saarten välillä.

Kaunissaaren keskiarvo 9 viittaa siihen, että suurin osa vastaajista on promoottoreita (9–10). Keskihajonta 1,1 puolestaan siihen, että annetut arvosanat ovat asteikolla keskittyneet korkeammalle.

Tulosten puolesta voidaan arvioida, että noin 70 % vastaajista antoi arvosanan 9–10, noin 10 % arvosanan 1-6 ja loput 20 % arvosanan 7-8, jolloin NPS-luvuksi saataisiin $70\% - 10\% = 60$. NPS-luku 60 viittaa korkeaan suosittelemiseen ja kertoo vierailijoiden asiakastyytyväisyyden olevan erittäin hyvällä tasolla.

Pihlajasaaren keskiarvo 9,5 viittaa siihen, että suurin osa vastaajista valitsi asteikolta arvosanan 10. Keskihajonta 0,9 vahvistaa, että suurin osa annetuista vastauksista on lähempänä 10. Tulosten puolesta voidaan olettaa, että vastaajista 80–90 % on promoottoreita (arvosana 9–10), ja koska keskihajonta on pientä, voidaan passiivisten osuuden arvioida olevan 5–10 % (arvosana 7–8) ja kriitikoiden osuus olisi 5–10 % (arvosana 1–6). Näiden arvioiden perusteella voidaan laskea NPS-luvuksi $85\% - 5\% = 80$. NPS-arvoa 80 voidaan pitää erittäin hyvänä, suurin osa vierailijoista suosittelisi kohdetta ja asiakastyytyväisyys on loistavalla tasolla.

Vallisaaren keskiarvo 8,9 viittaa siihen, että suurin osa vastaajista on valinnut asteikolta 8–10 arvosanan. Mediaani 9 vahvistaa, että puolet vastaajista valitsi arvosanan 9. Keskihajonta on 1,5, joka kertoo siitä, että vastaajien arvosteluissa on enemmän vaihtelua. Näistä tuloksista voidaan päätellä, että 60–70 % vastaajista on antanut arvosanan 9–10, 20–30 % vastaajista arvosanan 7–8 ja 5–10 % arvosanan 1–6, jolloin NPS-luvuksi saataisiin $65\% - 7,5\% = 57,5$. NPS-tulos 58 on hyvä tulos ja viittaa siihen, että suurin osa vastaajista olisi valmis suosittelemaan vierailukokemusta, keskiarvo 8,9 ja mediaani 9 osoittavat, että suurin osa oli tyytyväisiä vierailukokemukseensa.

Taulukko 6. Suosittelemisluvun mittari N=152

	n	Minimiarvo	Maksimiarvo	Keskiarvo	Mediaani	Summa	Keskihajonta
Kaunissaari	54	6,0	10,0	9,0	9,0	486,0	1,1
Pihlajasaari	50	6,0	10,0	9,5	10,0	476,0	0,9
Vallisaari	48	2,0	10,0	8,9	9,0	429,0	1,5

Kysymykset 18–21 olivat avoimia kysymyksiä, joissa annettiin saarivierailijoille mahdollisuus vapaasti kertoa, mikä oli parasta saarivierailussa, mahdollisista pettymyksistä koskien vierailua, ehdotuksia saarivierailukokemuksen parantamiseksi sekä mitä tietoa vierailijat olisivat kaivanneet ennen vierailuaan. Vastausten analysoinnissa keskitytään tunnistamaan ja teemoittamaan keskeisimmät ja tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttivat saarivieraiden asiakaskokemukseen. Aineiston analyysi toteutettiin laadullisena sisällönanalyysinä. Vastaukset kysymyksiin 18–21 on esitelty alla teemoittelun keinoin. Teemat on esitelty taulukoissa per tutkimukseen valittu saari, jonka jälkeen teemat on esitetty tekstissä.

Kysymykseen, että mikä oli parasta saarivierailussa, kertyi vastauksia yhteensä 137 – Kaunissaaren osalta 51, Pihlajasaaresta 44 ja Vallisaaresta 42. Vastauksista nousi esiin teemoja kuten asiakaspalvelun laatu, saarten saavutettavuus, infrastruktuuri, luonto ja ympäristö sekä palveluiden toimivuus.

Kysymykseen, mikä oli parasta Kaunissaaren saarivierailussa, vastaukset analysoitiin teemoittelun keinoin. Vastauksista nousi esiin seitsemän pääteemaa.

Taulukko 7. Mikä oli parasta saarivierailussa, Kaunissaari

Teema	Esimerkkisisältö	Kuvaus
Luonto ja maisemat	<i>Upea luonto, uskottoman kauniit maisemat, puhdas merivesi, meri-ilma ja maisemat, luonto ylipäättään, rantakalliot, peurat pihapiirissä</i>	Luonto ja merimaisemat nousivat tärkeimmäksi teemaksi.
Saunominen ja uiminen	<i>Erinomainen sauna, yleiset saunavuorot, puilla lämmitettävä sauna, saunominen ja uiminen, saunomismahdollisuus</i>	Saunominen oli tärkeä osa kokemusta, erityisesti yleiset saunavuorot olivat merkityksellisiä
Rauhallisuus ja rentoutuminen	<i>Rauhallisuus, luonnon rauha, vierailijoiden vähyys, rentoutuminen, irtiotto arjesta</i>	Saari oli tärkeä paikka irtiotoon arjesta ja rentoutumiseen luonnon rauhassa.
Infrastruktuuri ja siisteys	<i>Grillikatokset, roskikset, vesipisteet, siistit vessat, telttailu hyvin järjestetty, tiskauskatos, leirintäalue, siisti saari</i>	Toimivat peruspalvelut vaikuttivat onnistuneeseen asiakaskokemukseen.
Asiakaspalvelu ja henkilökunta	<i>Ystävällinen henkilökunta, rentoa palvelua, ravintolan työntekijät ystävällisiä, mukava henkilökunta</i>	Ystävällinen palvelu erityisesti saaren ravintolassa sai paljon mainintoja.
Lasten aktiviteetit ja yhteisöllisyys	<i>Pelejä ja puuhaa lapsille, keppihevosturilla, yhteisöllisyys, hyvä ryhmä</i>	Lasten viihtyvyys vierailulla oli monelle vastaajalle tärkeä asia.
Saavutettavuus ja luontopolut	<i>Hyvin saavutettavissa lautalla, ennen tullut veneellä, vaivattomuus</i>	Matkustaminen koettiin helpoksi ja saaren kiertely ja ulkoilumahdollisuudet vahvistivat positiivista kokemusta

Luonto ja maisemat oli vahvin ja selkeästi erottuva teema. Vastaajat kuvasivat saarta ”*upeaksi*”, ”*kauniiksi*” ja ”*puhtaaksi*”. Useita mainintoja saivat maisemat, meriluonto, rannat ja meren läheisyys. Luonnon merkitys korostui erityisesti sen esteettisyyden ja rauhoittavan vaikutuksen kautta.

Toinen selkeästi esiin nouseva teema oli rauhallisuus ja tunnelma. Saaren hiljaisuus, vierailijoiden vähyys sekä kiireetön ilmapiiri tekivät vaikutuksen saarivieraisiin. Kaunissaari koettiin rentouttava ja sopivana paikkana irtiotoon arjesta. Saaren rauhallisuus näyttäytyi tärkeänä osana vierailijoiden kokonaisvaltaisessa viihtymisessä. Esimerkiksi yksi vastaaja analysoi parhaita puolia saarivierailussaan olevan ”*luonnon rauha ja vierailijoiden vähyys*”.

Kolmanneksi nousi esiin saunominen ja uiminen, jotka moni vastaaja nosti esiin. Puilla lämmitettävä sauna, yleiset saunavuorot ja vuokrattava perhesauna toimivat onnistuneen saarikokemuksen elementteinä. Vastaajat kommentoivat muun muassa ”*hyvät löylyt Perhesaunassa*” sekä ”*yleiset saunavuorot, puilla lämmitettävä sauna oli hieno kokemus.*”

Asiakaspalvelun laatu oli myös merkittävä tekijä onnistuneessa saarivierailussa. Vastaajat olivat huomioineet henkilökunnan ystävällisyyden ja rennon palveluasenteen erityisesti ravintolassa. Henkilökohtaiset kohtaamiset vahvistivat myönteistä asiakaskokemusta.

Saaren palvelut ja infrastruktuuri nousivat monessa vastauksessa esille. Vessojen, vesipisteiden, roskisten, grillikatosten ja leirintäalueen hyvä saavutettavuus sai kiitosta vastaajilta. Telttailun helppous, mahdollisuus mökin vuokraamiseen ja toimivat ravintolapalvelut paransivat saarella viihtymistä. Myös ympäristön siisteys mainittiin useassa vastauksessa: *”Saarella on paljon grillikatoksia, roskiksia, vessoja ja vesipisteitä, mikä auttaa pitämään saaren puhtaana ja mukavana vierailukohteena.”*

Saavutettavuus ja luontopolut muodostivat oman teemansa. Saarelle pääsy lautalla koettiin helpoksi ja saaren kiertäminen koettiin kiinnostavaksi. Luontopolkujen, taukopaikkojen ja ulkoilumahdollisuuksien toimivuuden koettiin parantavan asiakaskokemusta. *”Rauhallisuus ja palvelujen toimivuus.”* ja *”olen ennen tullut Kaunissaareen veneellä ja oli ilo huomata, että saari on hyvin saavuttavissa myös lautalla.”*

Viimeisenä nousi esiin lapsiperheiden näkökulma ja erityistarpeet. Muutamat saarivierailijat nostivat esiin lapsille suunnatun tekemisen kuten lelut, pelit ja leikkipaikan sekä saaren siisteyden, joka helpotti lasten kanssa saarella liikkumista. *”Kummilapsille (4–7 v.) oli paljon pelejä, leluja, keppihevostrata ja kaikkea puuhaa ravintolassa, ja sen pihalla.”*

Pihlajasaaren osalta vastaukset parhaista puolista saarivierailussa painottuivat vahvasti luonnon kokemiseen, saaren rauhalliseen tunnelmaan, uimiseen, rantaleikkeihin ja rentoutumiseen. Vastausten perusteella pystyttiin tunnistamaan seitsemän pääteemaa, jotka kuvastivat erityisen onnistuneita asiakaskokemuksia saarivierailulla.

Taulukko 8. Parasta saarivierailussa, Pihlajasaari

Teema	Esimerkkisisältö	Kuvaus
Luonto ja maisemat	<i>Luonto, meri, maisemat, kalliot, linnut, rantakäärmeet</i>	Luonto koettiin elävänä ja monipuolisena – tärkein vetovoimatekijä.
Uiminen ja ranta	<i>Uiminen, uimaranta, rannalla oleilu</i>	Vesiaktiviteetit toivat iloa, nautintoa ja virkistystä.
Rentoutuminen ja rauha	<i>Kiireettömyys, hiljaisuus, istuskelu, rauhallisuus</i>	Vierailijat arvostivat mahdollisuutta irrottautua arjesta.
Saunominen	<i>Sauna, puusauna, saunaretki, saunominen ja uiminen</i>	Saunakokemus oli monelle erityinen osa vierailua.
Helppo saavutettavuus	<i>Yhteysalus, sijainti, lautta-aikataulujen pitävyys</i>	Saarelle pääsy oli helppoa ja matkustaminen koettiin sujuvana osana kokonaisuutta.
Seura ja yhteisöllisyys	<i>Ystävät, lapset, kaverit, yhdessäolo</i>	Saarella vietetty aika läheisten kanssa koettiin merkitykselliseksi.
Historia ja tunnelma	<i>50-luvun tunnelma, vanhat rakennukset, perinnerikkaus</i>	Osa vastaajista arvosti kulttuurihistoriallista ympäristöä.

Luonto ja maisemat olivat tärkeimmät yksittäiset nimittäjät, jotka nousivat esiin lähes jokaisessa vastauksessa. Vastauksissa kuvailtiin monipuolista luontoa, merta, kallioita ja lintuja. Myös merelliset maisemat ja ohi lipuvat laivat olivat osa kokemusta.

Uiminen ja rantaelämä muodostivat toisen teeman. Uimarannat, uintimahdollisuudet ja pelkkä rantavedessä kävely olivat tärkeä osa saarivierailua. Useat vastaajat mainitsivat myös saunomisen, joka oli monelle syy vierailuun saarella, vastauksissa nousi erityisesti esiin puulämmitteisen saunan tunnelma. *”Jo keväällä varattu puusauna kaverin kanssa”*.

Saaren rauhallinen ilmapiiri koettiin rentouttavana tekijänä. Kiireettömyys ja hiljaisuus mahdollistivat rentouttavan kokemuksen. *”Luonnon kauneus, rauhallisuus, ei mitään häiritsevää”*. Tämä teema yhdistettiin luontokokemuksiin. *”Luonto ja rauha, kaupallisuuden puute”*.

Saavutettavuus ja matkanteon sujuvuus mainittiin useassa vastauksessa. Kiitosta sai erityisesti sijainti ja yleinen saavutettavuus sekä aikataulujen paikkansa pitävyys. Osa vastaajista koki seuran tärkeäksi osaksi onnistunutta saarivierailua, mainintoja sai ystävät ja perhe ja yhdessä vietetty aika. Myös saaren tunnelma ja historialliset rakennukset huomioitiin vastauksissa kuten *”Pihlaja-saari on ainutlaatuinen kohde, jossa on mahdollista nauttia merellisestä luonnosta monella tavalla ja jonne pääsy on helppoa, nopeaa ja edullista”*.

Vallisaaren kävijöiden vastauksissa siihen, että mikä oli parasta saarivierailussa, luonnon monimuotoisuus ja kauniit maisemat toistuivat vastauksesta toiseen. Vierailijat kokivat myös saareen matkustamisen helpoksi. Vastaukset jakaantuivat yhdeksään eri teemaan.

Taulukko 9. Parasta saarivierailussa, Vallisaari.

Teema	Esimerkkisisältö	Kuvaus
Luonto ja maisemat	<i>Kauniit rantamaisemat, merimaisemat, luontopolut, villi luonto</i>	Luonnon monimuotoisuus, kauniit maisemat ja erilaiset luontoelämykset koettiin tärkeimmiksi.
Rauhallisuus ja hiljaisuus	<i>Vähäiset ihmismäärät, oma rauha, hiljaisuus</i>	Rauhallinen ympäristö ja mahdollisuus nauttia luonnosta ilman häiriötekijöitä oli merkityksellistä.
Ympäristö ja historia	<i>Saaren historia, historialliset rakennukset, saaren luonne</i>	Saariympäristön kulttuurihistorialliset piirteet ja niiden esilläolo toi merkitystä vierailuun.
Helppo saavutettavuus	<i>Helppo liikkuminen, saavutettavuus veneellä, hyvät polut</i>	Saarelle pääseminen ja siellä liikkuminen koettiin helpoksi ja sujuvaksi.
Opasteet ja infotaulut	<i>Infotaulut saaren historiasta, opastetut kierrokset</i>	Saaren historia ja opaspalvelut paransivat vierailukokemusta.
Sää	<i>Ihana keli, erinomainen sää</i>	Hyvä sää lisäsi toimi tärkeänä nimittäjänä.
Seura ja yhteisöllisyys	<i>Hyvä seura, ystävät, yhdessäolo</i>	Seura ja yhteisöllisyys vahvistivat kokemuksen arvoa
Ravintolat ja kahvilat	<i>Hyvät ravintolat, mukavat kahvilat</i>	Ravintola ja kahvilapalvelut saivat vastaajilta kiitosta.
Aktiviteetit ja ohjelmapalvelut	<i>Seikkailu, erilaiset aktiviteetit, monipuolinen luonto</i>	Saaren tarjoamat monipuoliset aktiviteetit mahdollistavat erilaiset kokemukset

Luonto ja maisemat olivat useimmiten vastauksissa esiintyvä teema. Vierailijat kokivat luonnon, sen monimuotoisuuden ja merelliset maisemat vierailun kohokohtana. Vanhat puut ja villi luonto tekivät vaikutuksen saarivieraisiin. Saari viehätti myös rauhallisuudellaan. Vierailijoiden sopiva määrä ja mahdollisuus tutustua saareen ilman tungosta olivat tärkeitä.

Saaren historia ja ympäristö oli yksi keskeisimmistä teemoista, historia ja saaren tarina koettiin mielenkiintoisina. Saaren opasteita, infotauluja ja opaspalveluita arvostettiin, niiden kautta vierailukokemus sai syvyyttä. *”Mielenkiintoiset ja selkeät infotaulut saaren historiasta”*. Saarelle pääsy koettiin helpoksi, keskeinen sijainti ja hyvät mahdollisuudet saapua myös omalla veneellä paransivat kokemusta.

Seura, läheiset ja yhdessä vietetty aika korostuivat vastauksissa. Saaren tarjoamat aktiviteetit ja ohjelmopalvelut saivat kiitosta. *”Päivä oli mitä mainioin race-tyyppiseen aktiviteettiin”*. Myös sää mainittiin useassa vastauksessa, lämmin aurinkoinen sää kruunasi monen saaripäivän. *”Erinomainen sää, hyvin toteutettu seikkailu”*. Myös saaren ravintolat ja kahvilat olivat huomioitu positiivisella tavalla vastauksissa: *”ihana ja sympaattiset kahvilat ja baarit”*.

Seuraavaksi saarivieraat saivat kertoa mahdollisista pettymyksistä koskien saarivierailua ja syitä siihen, että vierailun odotukset eivät täytyneet. Vastauksia kysymykseen kertyi yhteensä 79, joista 34 tuli Kaunissaaresta, 18 Pihlajasaaresta ja 27 Vallisaaresta.

Kaunissaaren osalta eniten pettymyksiä saarivierailussa koettiin reittiliikenteen osalta, myös saareen rakenteet olisivat kaivanneet kunnostusta vastaajien mielestä. Saarivierailijoiden vastaukset on jaettu viiteen pääteemaan.

Taulukko 10. Saarivierailu pettymykset, Kaunissaari.

Teema	Esimerkkisisältö	Kuvaus
Reittiliikenne	<i>Aikataulu ei täsmännyt, laivamatka oli onneton, kaikki halukkaat eivät mahtuneet laivaan</i>	Ongelmia liikennöinnissä- alusten liian pieni kapasiteetti, aikataulu sekaannukset ja vanha tieto nettisivuilla tuottivat pettymyksiä.
Infrastruktuuri ja palvelut	<i>Paikat vähän nuhjuisia, karu teltta-alue, mökin siisteys keskinkertainen, teltan pystytyspaikkoja on vähän</i>	Mökkien kunto ja siisteys. Telttojen sijoittelu ja saniteettitilojen kunnostus tarpeet. Paikkojen repsahaneisuus vaikuttivat kokemukseen.
Ravintola ja sauna	<i>Ravintola ja sauna melko kallis, saunassa oli hyvin täyttä, täytyi saunaa porrastetusti, lemmikeille vettä kahvilaan</i>	Ravintolan tarjonnassa ei huomioitu erityisruokavaliota. Sauna ahdas ja kiireinen. Palvelut koettiin hintavina. Tarjottujen palveluiden taso ei vastannut odotuksia.
Luontopolut ja opasteet	<i>Luontopolku kaipaa <u>kyllitystä</u>, poluille viittoja lisää,</i>	Puutteellisesti merkityt luontopolut, puuttuvat opasteet, info- taulujen puute heikensivät vierailukokemusta
Henkilökunta ja asiakaspalvelu	<i>Saaren henkilökuntaa vaikea tavoittaa</i>	Vastaajat kokivat, että saaren henkilökuntaa oli vaikea tavoittaa.

Liikennöinti saareen ja kuljetuspalveluiden kapasiteetti olivat eniten pettymyksiä aiheuttaneet tekijät Kaunissaaren vierailukokemuksessa. Moni vastaajista koki, ettei kuljetusten kapasiteetti ollut riittävä ja reitillä liikennöi liian pieniä aluksia, jolloin kaikki saareen pyrkineet eivät mahtuneet alusten kyytiin. *”Yhteysvene oli pettymys. Koin ahtaanpaikan kammoa”*. Laivamatka saareen koettiin ahtaana ja epämiellyttävänä, eikä odotukset merimatkan osalta täyttyneet. *”Laivamatka oli onneton. Laiva täynnä, kaikki eivät mahtuneet mukaan. Merimaisemia ei juurikaan nähnyt, vaikka se oli osa retken tarkoitusta.”*

Toinen esiin noussut teema koski saaren infrastruktuuria ja palveluita. Moni saarivieras koki, että infrastruktuuri kaipasi korjaamista ja parannuksia. *”Vanhat rakenteet kaipasi kunnostusta”*. Majoituspalveluiden rakenteiden kunto ja siisteys sekä tilojen yleinen ylläpito ja leirintäalueen osalta telttojen pystyttämisaikojen rajoittuneisuus saivat useita kommentteja vastaajilta. *”Hieman karusti oli tehty teltta-alueita puunkaadon ohella”*. Saaren leirintäalueelle toivottiin lisäpalveluita, kuten parempia suihkumahdollisuuksia.

Palvelut ja ruokailu nousivat yhdeksi teemaksi. Saaren ravintolalta toivottiin enemmän erityisruokavalioiden huomioimista. Myös ruokailuun liittyvät sekaannukset aiheuttivat vierailijoissa pettymyksiä. Ravintola ja sauna koettiin myös hintavaksi verrattuna saatuun palveluun. Saaren yhteiset saunavuorot koettiin ahtaina ja kiireisinä, vastaajien mielestä saunavuorot oli myyty liian täyteen eikä annetun ajan sisällä ehtinyt nauttimaan kokemuksesta. *”Yhteis saunavuoroon myytiin paljon lippuja, sauna oli hyvin täynnä” ja ”saunomisaika olisi voinut olla pidempi”*.

Luontopolut ja ulkoilumahdollisuudet nousivat neljänneksi teemaksi. Moni kyselyyn vastannut saarivieras koki, että polkujen merkinnät ja opasteet olivat puutteelliset ja jossain tapauksissa opasteet puuttuivat poluilta kokonaan, mikä vaikutti asiakaskokemukseen. *”Nettisivuilla luvattiin hyvin merkittyä luontopolkua ja infotauluja, mutta niitä ei ollut” ja ”luontopolku olisi ollut retkeilyn keskeinen kohde, mutta tulipa sitten kierrettyä koko saari.”*

Viidentenä teemana nousi esiin henkilökunta ja asiakaspalvelu. Suurimmassa osassa vastauksia henkilökunta sai kiitosta ystävällisyydestä, mutta osa vastaajista koki, että erityisesti Kaunissaaren omaa henkilökuntaa oli vaikea tavoittaa.

Pihlajasaaren vierailijoilta kysyttäessä mahdollisista pettymyksistä saarivierailulla ja suurimmista syistä siihen, oli 18 vastaajan joukossa muutama vastaaja, jotka erikseen kertoivat, etteivät kokeneet minkäänlaisia pettymyksiä. Pihlajasaareen osalta teemat jakaantuivat kolmeen ryhmään, joista ensimmäinen mainittiin lähes jokaisessa vastauksessa.

Taulukko 11. Saarivierailu pettymykset, Pihlajasaari

Teema	Esimerkkisisältö	Kuvaus
Ravintola	<i>Ruoka todella pahaa ja kallista, ravintola hidas, henkilökunta stressattua, ruoka oli mautonta, ravintolan tarjonta ja tuotteet ja niiden korkea hinta</i>	Ravintolan kehno ja töykeä asiakaspalvelu, tarjonnan niukkuus ja laatu yhdistettynä hinnoitteluun oli suurin pettymys saarivierailulla.
Opasteet ja info	<i>Infotauluissa oli minimaalisesti tietoa, portille selkeä ilmoitus alueen palveluista ja niiden sijainneista</i>	Infotauluihin olisi kaivattu enemmän tietoa palveluiden sijainneista, myös saaren historiasta olisi haluttu kuulla enemmän.
Reittiliikenne	<i>Alennusryhmät, huokeampi matkalippu, vesibussin hinta aika korkea</i>	Lipun hinta suhteessa matkan pituuteen koettiin korkeaksi, samoin kaivattiin alennusryhmille omia hintoja.

Selkeimmäksi teemaksi siihen, että odotukset eivät täyttyneet, oli lähes jokainen kysymykseen vastannut nimennyt suurimmaksi pettymyksen aiheeksi saaren ravintolan. Ravintolan osalta pettymyksiä aiheutti tarjoilujen taso ja tarjonnan puutteen, palvelu ja henkilökunnan välinpitämätön asenne. *”Palvelu oli melko töykeää”*. Ravintolan tarjonta koettiin kalliiksi ja tarjoilujen taso matalaksi. Vastajat sanoivat *”kahvi ja tee eivät olleet kuumia”* ja *”ravintolan tarjonta/tuotteet ja niiden kallis hinta”*.

Muita esiin nousseita teemoja olivat opasteiden ja tiedon saannin haasteet. *”Infotauluissa oli minimaalisesti tietoa; kaikki piti erikseen etsiä netistä”*. Myös lauttamatkan hinta mainittiin ja alennusryhmille toivottiin omaa hinnoittelua. *”Vesibussin hinta oli aika korkea matkan pituuteen verrattuna”*.

Pettymyksiä Vallisaaren kävijöille syntyi erityisesti saaren ravintoloiden ja kahviloiden osalta. Myös saaren ja liikennöitsijän nettisivut ja lipunostoyritykset digitaalisia kanavia pitkin harmittivat saarivieraita. Saarivierailulla koetut pettymykset ja suurimmat syyt siihen voidaan Vallisaaren osalta jakaa kolmeen teemaan.

Taulukko 12. Saarivierailu pettymykset, Vallisaari

Teema	Esimerkkisisältö	Kuvaus
Ravintola ja kahvilat	<i>Osa palveluista suljettu, ruoka oli todella heikkotasoisista ja melko kallista, tilattu ruoka loppui kesken, kahvilat ja ravintolat olivat epäsiistejä</i>	Moni koki ravintoloiden ja kahviloiden aukioloajat puutteellisiksi. Laatu ei vastannut odotuksia ja muutama kertoi ruuan loppuneen kesken. Tämä heikensi saarikokemusta.
Opasteet ja ympäristö	Rumat suoja-aidat ympäri saarta, reittikyltteihin etäisyysmerkinöjä	Vastaajat kokivat saaren kieltomerkit ja aidat ympäristön rumentajina, myös opasteisiin olisi kaivattu lisätietoja.
Verkkosivut ja lipunmyynti	<i>Lipunosto netistä oli haastavaa, vesibussin lippujenosto ei onnistunut netistä</i>	Liikennöitsijän verkkokauppa ja saaren sivut eivät vastanneet odotuksia. Saaren sivuilta oli vaikea löytää tietoa, eikä lipunmyyntikauppa toiminut.

Selkein ja erottuvien teema oli ravintolat ja kahvilat, odotukset ruuan laadulle oli vierailijoilla korkeammat. Samoin kahviloiden aukioloajat harmittivat. *”Kaikki ravintolat eivät olleet auki”*. Moni olisi kaivannut tietoa aukioloajoista. Myös ruuan loppuminen kesken ja ravintoloiden yleinen viihtyvyys mainittiin. *”Kahvilan istumapaikat olivat kuin olisi takapihalla istunut”* ja *”kahvilat ja ravintolat olivat epäsiistejä”*.

Toiseksi teemaksi muodostui opasteet, erityiset kieltomerkit ja saarella olevat suoja-aidat, jotka koettiin maiseman pilaajina: *”Upea luonto jäi suoja-aitojen varjoon”*. Kolmas teema koski saaren ja liikennöitsijän verkkosivuja ja erityisesti lipunostoprosessia. Saaren verkkosivut koettiin haastavina tiedon löytämiseen ja liikennöitsijän lippukauppaa kuvailtiin *”kafkalaiseksi lipunostohelvetiksi”*.

Toiseksi viimeisessä kysymyksessä saarivierailijat saivat kertoa, mitä olisivat halunneet tietää ennen saarivierailua. Vastauksia kysymykseen kertyi yhteensä 72 kappaletta, joista Kaunissaaresta 33, Pihlajasaaresta 17 ja Vallisaaresta 22 vastausta.

Kaunissaaresta kävijöistä moni koki saaneensa riittävästi ennakkotietoja saaresta ennen vierailuaan. Useampi vastaaja kertoi löytäneensä tarvitsemansa tiedon verkkosivuilta tai tieto oli karttunut aiemmilla vierailukerroilla saaresta.



Kuva 5. Ennakkotiedon tarve, Kaunissaari.

Ravintolan palvelut ja erityistarpeet, tähän kyselyyn vastanneet olisivat toivoneet parempaa tietoa ravintolan tarjonnasta, hintatasosta ja erityisesti erityisruokavalioiden saatavuudesta. Majoituksen ja vuokramökkien kuvauksessa useissa vastauksissa nousi esiin toiveet vuokrattavien mökkien paremmasta kuvauksesta sekä erityisesti mökkien varustelutasosta, mitä mökkeihin sisältyy. Myös ohjeistuksia mökkien käyttöön kaivattiin. Toiveita tuli kuvien lisäämisestä mökkien esittelykuvauksiin sekä kuvia telttailualueista verkkosivuille. Reittiliikenteen ja aikataulun suhteen moni vastaaja olisi kaivannut parempaa ja ajankohtaisempaa tietoa lauttayhteyksistä ja lähtölaiturin sijainnista. Aikataulujen ja laivan kapasiteetistä kaivattiin tietoja, samoin etukäteen ostettavista matkalipuista. Vastaajat toivoivat selkeitä merkintöjä lähtölaiturille ja ajantasaista tiedottamista muuttuvista aikatauluista. Kartat ja opasteet saarella: karttamateriaaliin kohdistui huomattavaa kritiikkiä, moni toivoi parempaa karttaa verkkosivuille ladattavaksi ja esitti samalla toiveen, että karttaan merkittäisiin palveluiden sijainnit. Yksittäisiä kommentteja tuli saaren sinilevä- ja punkkutilanteen tiedottamisesta. Moni kaipasi myös tietoa saaren historiasta helpommin saataville, joko saaren verkkosivuille tai opastetauluihin saaren luontopolulle.

Vastaajien kokemuksista lisätiedon tarpeelle voidaan tunnistaa selkeä tarve käytännönläheiselle tiedolle saarella tarjotuista palveluista ja majoitusmahdollisuuksista, liikennöinnistä ja karttamateriaalista. Yhteenvedona voidaan todeta, että vaikka suurin osan Kaunissaaren vierailijoista oli tyytyväisiä ennakkoon saadun tiedon määrään ja laatuun, nousi vastauksista kehityskohteita viestinnän osalta palveluihin, liikenneyhteyksiin ja kartta-aineistoihin liittyen.

Pihlajasaaren osalta suurin osa vastaajista olivat tyytyväisiä ennen vierailua saatuun tietoon, useat vastaajat kertoivat saaneensa tarvitsemansa tiedon tai eivät osanneet kaivata mitään erityistä tietoa ennakkoon. Osa vastaajista nosti esiin tiettyjä tarpeita viestinnästä.



Kuva 6. ennakkotiedon tarve, Pihlajasaari.

Useampi vastaaja olisi kaivannut tietoja palveluiden saatavuudesta ja varusteluista etukäteen, myös ravintolan ja kahvilan aukioloajoista ja tarjonnasta olisi kaivattu etukäteistietoja. Erityisryhmien ja perheiden liikkumiseen saarella olisi kaivattu tietoa saaren esteellisyydestä sekä lastenhoitohuoneiden ja esteettömien vessojen saatavuudesta. Veneilijöiden ja muiden yöpyjien maksuista ja käytännönjärjestelyistä jäi muutama vastaaja kaipaamaan lisäinformaatiota. Useassa vastauksessa jäätiin kaipaamaan tietoa saaren historiasta ja kulttuurista, joko saaren sivujen kautta ennakkoon tai opastekyltein kerrottuna saarivierailun aikana.

Vaikkakin valtaosa Pihlajasaaren vierailijoista koki saaneensa ennakkoon tarvitsemansa tiedon, nousi vastauksista esiin kehityskohteita viestinnän parantamiseen, erityisesti palveluista tiedottamisen, veneilijöiden käytäntöjen, esteettömyyden sekä saareen historiasta viestimisestä.

Vallisaaren osalta useampi vastaaja kertoi saaneensa riittävästi tietoa saaresta ennen vierailuaan.



Kuva 7. Ennakkotiedon tarve, Vallisaari.

Useat vastaajat olisivat halunneet tarkempaa tietoa saaren ravintoloiden ja kahviloiden aukioloajoista sekä tarjonnasta, jolloin saaripäivää olisi voinut suunnitella paremmin. Saarivieraat jäivät kaipaamaan myös lisätietoja saaren historiasta ja erityisesti saaren rakennuksista, jonka lisäksi moni olisi halunnut tietää syyn saaren lukuisille kieltoauuille ja sille, miksi osa alueista oli rajattu aidoilla. Saaren esteettömyys nousi useammassa vastauksessa esiin. Saarivieraat olisivat kaivanneet parempaa tietoa saaren esteettömyydestä, ja tietoa siitä, pääseekö saarella kulkemaan sujuvasti esimerkiksi rattaiden kanssa.

Yhteenvedon Vallisaaren kävijät toivoivat parempaa tiedotusta saarella liikkumisesta ja sen esteettömyydestä. Ravintoloiden ja kahviloiden reaaliaikaisista aukioloajoista ja tarjoiltavista tuotteista. Vaikkakin ennakkoon saadut tiedot olivat suurimmalle osalle saarivierailijoista riittävät, kaivattiin lisäviestintää saaren käytännön asioista.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä vastaajat saivat ehdottaa omia kehitysideoitaan, että miten kohde voisi parantaa vierailukokemusta. Vastauksia kysymykseen kertyi yhteensä 83, joista 37 Kaunissaaresta, Pihlajasaaresta 25 ja Vallisaaresta 21. Vierailukokemusta parantavissa ehdotuksissa nousi erityisesti esiin liikennöintiyhteyksien parantaminen, palveluiden saatavuus ja luontopolkujen ja kävelyreittien opasteet. Saariin toivottiin pidempää liikennöintikautta ja paremmin varusteltuja aluksia. Palveluiden osalta toivottiin pidempiä aukioloaikoja ja edullisempaa hinnoittelua. Moni toivoi parempia opasteita luontopoluille sekä tietoa saarten luonnosta ja historiasta.

Kaunissaaren osalta saarivierailua parantavat ehdotukset voidaan jakaa seitsemään teemaan. Yhteysliikenteeltä toivottiin pidempää liikennöintikautta, jolloin saaresta pääsisi nauttimaan myös kevät- ja syysviikonloppuisin ja samalla voitaisiin pidentää vuokramökkien varausaikaa. Liikennöitsijältä toivottiin matkustajamäärään suhteutettuja aluksia ja selkeämpää lippukauppaa. Vuosaaren lähtölaituri kaipaisi selkeämpää merkintää ja autoilla saapuvat riittävän pitkää pysäköintiäikää. Kaivattiin myös palveluiden selkeää ja kattavaa esittelyä verkkosivuille ja majoitusvaihtoehdoista kuvia. Yleisten saunavuorojen pidentäminen ja alennusryhmien huomioiminen niin sauna- kuin lauttilippujen hinnoissa. Ravintolalta toivottiin niin erityisruokavalioiden kuin lapsisyöjien parempaa huomioimista. Luontopolkujen merkintä ja saaren kartta sekä historiasta kertovia opastauluja kävelyreittien varrelle nousivat esiin kehitystoiveissa.

Taulukko 13 Vierailukokemusta parantavat kehitysehdotukset, Kaunissaari

Liikenneyhteydet ja aikataulut	Opastus ja informaatio	Majoitus ja varustelu	Sauna-palvelut	Ravintolat	Esteettömyys ja saavutettavuus	Luonto ja ympäristö
Lisää vuoroja yhteysaluksille erityisesti suosittuina päivinä sekä kevät- ja syyskaudella.	Parempi kyltitys luontopoluille ja selkeä karttataulu telttailualueelle.	Lisää telttapaikkoja ja alueen siistiminen.	Pidemmät yleiset saunavuorot (esim. 1,5 h → 2 h).	Lapsille omia annoksia ravintolaan.	Esteettömyystiedot	Ei lisää mökkejä tai liiallisia aktiviteetteja – luonnonrauha tärkeää monille.
Yhteysalus aikataulujen parempi synkronointi mökkien sisään-/uloskirjautumisten ja kauppalaihan aikojen kanssa.	Hellpölkäinen paperikartta (esim. A4-koko).	Parempi kuvaus mökkien varustelutasosta.	Laajemmat saunan aukioloajat.	Huolehtiminen siitä, ettei tuotteet loppu kesken.	Pysäköintiäikää pidemmäksi autoilla saapuville (nykyiset 4 h ei riitä retken kestoon nähden).	Hanhipopulaation hallinta jatkossakin.
Suurempia ja esteettömyyden aluksia, jotta kaikki halukkaat mahtuvat kyytiin.	Lisää tietoa matkustushinnoista ja käytännöistä nettisivuille.	Liikennöinti aikataulujen yhteensovittaminen mökkien varausaikojen kanssa.	Opiskelijahintoja saunavuoroihin.	Erityisruokavalioiden tarjonta.		Kirjanpainaisten tuhoamien kuusikoiden poistaminen.
Lähtölaitureiden selkeämpi merkintä ja viestintä etukäteen ostettavista lipuista.	Vierailijakokemusten hyödyntäminen nettisivuilla.	Mahdollisuus vuokrata mökkejä lyhyemmäksi ajaksi syksyllä (viikonloppu).				

Pihlajasaaren vierailukokemusta parantavat ehdotukset painottuivat ravintolapalveluiden ja saaren opasteiden kehittämiseen. Ravintolalta toivottiin selkeää tiedottamista aukioloajoista, laadukkaampia tuotteita ja panostamista hyvään ja ystävälliseen palveluun. Rantakioskilta toivottiin laajempia aukioloaikoja ja esitettiin myös toive kiertävästä kahvikärrystä. Luontopolku kaipasi vierailijoiden mielestä parempaa ja selkeämpää merkintää. Myös saaren historiasta ja luonnosta toivottiin lisätietoa saaren opastauluihin. Ehdotettiin myös liikennöintikauden pidennystä, jolloin saaresta pääsisi nauttimaan syysviikonloppuisin. Saarivierailijat toivoivat myös selkeää viestintää saaren esteettömyydestä ja palveluiden saatavuudesta.

Taulukko 14 vierailukokemusta parantavat kehitysehdotukset, Pihlajasaari

Ravintola- ja kahvilapalvelut	Opastus ja info	Esteettömyys ja saavutettavuus	Liikenne ja aikataulut	Lapsiperheet
Ravintolan ja kahvilan aukioloaikojen selkeys ja luotettavuus.	Enemmän opastekylttejä, luontopolun merkintä.	Esteettömyyden huomioiminen koko saaren tasolla paremmin.	Pidempi vierailukausi – palvelut ja liikennöinti lokakuun loppuun asti.	Tieto lapsiperheille suunnatuista palveluista tarjolle.
Laadukkaampi ruokataso ja erityisruokavaliot.	Karttoja saataville infopisteelle tai muualle.	Naturistialueen polkujen kunnostus – kiviset ja vaikeakulkuiset.	Parempi info aikataulumuutoksista.	
Siisteys ja palvelu paremmaksi.	Infoa luonnosta: kasvillisuudesta, linnustosta yms.			
Kiertävä kahvikärry.	Historia- ja luontotiedot infotauluihin, (ei vain verkkoon).			
Lisää asiakaspaikkoja ravintolaan.				

Vallisaaren osalta saarivierailua parantavat ehdotukset jakaantuivat neljään osioon. Saarella toimivien kahviloiden ja ravintoloiden osalta toivottiin parempia ja paikkansapitäviä tietoja aukioloajoista sekä pidempiä aukioloaikoja, jotta saarella illemmalla vierailevilla olisi mahdollisuus ruokailla saarella. Saaren levähdyspaikoille toivottiin lisää pöytiä omien eväiden syöntiin. Ympäristön osalta toivottiin luonnontilan säilyttämistä ja maisemia pilaavien kieltokylttien ja aitojen poistamista. Tilalle ehdotettiin opasteita luonnossa liikkumiseen. Toivottiin liikennöintikauden pidentämistä, jolloin saareen pääsisi myös aiemmin keväällä ja myöhemmin syksyllä vierailulle. Liikennöitsijältä toivottiin selkeämpää ja helppokäyttöisempää lippukauppaa ja edullisempia matkalippuhintoja, kuten myös tulo- ja lähtölaitureiden selkeää merkintää ja parempaa viestintää niiden sijainnista. Opasteisiin kaivattiin lisää tietoa saaren historiasta sekä merkintää etäisyyksistä, erityisesti etäisyysmerkintää suhteessa lähtölaiturin sijaintiin.

Taulukko 15 Vierailukokemusta parantavat kehitysehdotukset, Vallisaari

Kahvilat ja ravintolat	Esteettömyys ja ympäristö	Liikennöinti ja saavutettavuus	Tiedottaminen ja opastus
Kahviloita ja ravintoloita lisää, erityisesti sesongin ulkopuolella.	Kylttimäärän vähentäminen ja visuaalisuuden parantaminen – vähemmän metallisia mellakka-aitoja ja rumia rakenteita.	Saaren parempi saavutettavuus myös kesäkauden ulkopuolella.	Lisää tietoa saaren alkuperästä ja historiasta.
Laadukkaammat kahvilat ja ravintolat.	Piknikpöytiä lisää Vallisaaren ja Kuninkaansaaren aallonmurtajalle.	Lipunoston helpottaminen – netistä ostaminen hankalaa.	Etäisyysmerkinnät luontopoluilla ja muu opastus saaren eri osissa.
Tiedot aukioloajoista.	Maisemanhallinta ja ympäristön esteettömyys.	Edullisemmat lauttaliput.	
		Tulo- ja lähtölaitureista tiedottaminen	

Yhteenvedon kaikkien saarten osalta saarivierailua parantavat ehdotukset olivat samankaltaisia saarikohteesta riippumatta. Vastaajat toivat monipuolisesti esiin parannusehdotuksia, jotka kohdistuivat erityisesti saarten liikenneyhteyksien parantamiseen, tarjottujen palveluiden saatavuuteen, opastuksen selkeyteen ja yleiseen viihtyvyyteen saarissa. Saarivierailukokemusta parantavat ehdotukset ovat kohtuullisia ja toteutettavissa.

7 Pohdinta

Opinnäytetyön viimeisessä luvussa käydään läpi tutkimustuloksista tehtyjä johtopäätöksiä, samalla esitellään tutkimustuloksien perusteella tehtyjä kehitysehdotuksia saarivierailukokemuksen parantamiseksi. Luvussa käsitellään myös tutkimuksen luotettavuus ja toistettavuus. Lopuksi arvioidaan opinnäytetyön tekoprosessia kokonaisuutena ja kirjoittajan omaa oppimista prosessin eri vaiheissa.

7.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella saarivierailijoiden asiakaskokemusta ja sen rakentumista ja sitä, miten Helsingin saaret vastaavat asiakasodotusten täyttymiseen palvelupolun eri kosketuspisteissä. Päätutkimuskysymykseen etsittiin vastauksia alakysymyksiensä avulla, joiden avulla pyrittiin selvittämään saarten keskeisimmät vetovoimatekijät, suurimmat syyt vierailulla saarissa, asiakasodotusten täytyminen ja saarten suositeltavuus vierailijoiden toimesta.

Tutkimustulosten perusteella pystyttiin profiloimaan tyypillinen saarivierailija, selvittämään suurimmat syyt vierailulla saarissa sekä vertailemaan tutkimukseen valittujen saarien vetovoimatekijöitä. Samalla saatiin selvitettyä lähimatkailijoiden osuus saarivierailijoista ja kerättyä ehdotuksia saarivierailukokemusta parantavista kehitysideoista.

Tutkimustulosten perusteella tyypillinen saarivieras voidaan profiloida pääkaupunkiseudulla asuvaksi, joka matkustaa saariin 1–4 kertaa vuodessa virkistäytymään ja nauttimaan merellisestä lähiuonnosta. Tyypillinen saarivierailija matkustaa saariin seuranaan ystävät tai perhe. Saarissa vieteään yleisimmin aikaa noin puoli päivää. Aika saarella vietetään luonnosta ja rantaelämästä nauttien. Saarten tarjoamat palvelut kuten luontopolut, ravintolat, grillikatokset ja saunomismahdollisuudet ovat tärkeä osa saarikokemusta kuten myös merimatka saareen.

Kaikkien tutkimukseen valittujen saarten keskeisimpänä vetovoimatekijänä toimi luonto ja maisemat. Toinen tärkeä vetovoimatekijä oli saarten hyvä saavutettavuus. Saarissa tarjotut palvelut lisäsivät saarten vetovoimaisuutta. Saarivierailut koettiin kokonaisuutena, joissa jo merimatkanteko oli tärkeä osa asiakaskokemusta. Saaret profiloituivat vetovoimatekijöillään seuraavasti: Pihlajasaa-reen matkustettiin ensisijaisesti viettämään rantapäivää luonnosta nauttien, Vallisaari puolestaan kiinnosti erityisesti historiansa ja monimuotoisen luonnon puolesta vierailijoita, Kaunissaarella vierailijoita veti puoleensa saarella tarjotut palvelut kuten leirintäalueet, grillipaikat ja lasten leikkipaikat.

Ennako-odotusten osalta saarivieraiden odotukset lähtökohtaisesti täyttyivät tai ylittyivät. Saarivieraat kokivat, että tietoa saarista oli tarjolla riittävästi ennen saarivierailua ja tiedot vastasivat hyvin vierailukokemusta. Saarilla tarjotut palvelut (grillikatokset, leikkipaikat yms.) sekä saaren ympäristö

(luontopolut, rannat yms.) vastasivat ennako-odotuksia joko hyvin tai ylittivät odotukset. Ennako-odotusten osalta ainoa, joka täytti odotukset vain kohtalaisesti tai hyvin, oli saarilla toimivat ravintolat ja kahvilat.

Asiakaskokemusta tarkasteltaessa kokonaisuutena voidaan todeta, että saarivieraiden asiakaskokemus oli joko hyvin tai erinomaisen onnistunut, suositteluhaluuden mittarin arvo oli korkea kaikkien saarien osalta. Asiakaskokemukseen vaikuttavat kosketuspisteet saariin matkustamisen osalta (lipunosto, laitureiden sijainnit ja matkustusmukavuus), saarissa tarjottujen palveluiden kuten grillikatosten, leikkipaikkojen ja uimarantojen, niiden siisteyteen ja kuntoon, kävelyreittien ja luontopolkujen kuntoon sekä luonnon ja ympäristön puhtauteen oltiin hyvin tai erittäin tyytyväisiä.

Yhteenvetona tutkimuksen aineistoa tarkasteltaessa voidaan todeta, että Helsingin saaret ovat hyvin tärkeä ja merkityksellinen paikka kaupunkilaisille. Saariin matkustettiin vapaa-ajanvieton tarkoituksessa ja keskeisimpänä motiivina saarivierailulle toimi merellinen luonto – luonnon kokeminen, maisemien ihailu ja yhteinen aika läheisten kanssa.

Helsingin saaristo näyttelee tärkeää roolia kaupunkilaisten hyvinvoinnin edistäjänä. Saarivieraista 69 % asui Helsingissä, 85 % pääkaupunkiseudulla ja 92 % uudenmaanalueella. Lähimatkaileijoiden osuus saarivierailijoista on huomattavan suuri. Saaria pitäisikin kehittää ensisijaisesti saarien pääkäyttäjryhmä mielessä. Moni vastaaja oli tyytyväinen saarten nykyiseen palvelutasoon ja luonnonmukaiseen tilaan. Saaret toimivat pakopaikkana hektisen kaupungin hälinästä ja saarten rauhallinen tunnelma edistää kaupunkilaisten hyvinvointia.

Merellisen strategian yksi tavoitteista on saattaa saaret kaikkien kaupunkilaisten saavutettavaksi. Tutkimuksen perusteella saavutettavuus oli toiseksi tärkein vetovoimatekijä saarivieraiden keskuudessa. Tulosten perusteella vastaajat kokivat saarten saavutettavuuden yleisesti hyvänä ja vastauksissa toivottiin liikennöintikauden pidentämistä sekä edullisempaa hinnoittelua vesibussilippuihin. Helsingin saaristoliikenteessä ei ole yhdenmukaista hinnoittelua saarikohteisiin, vaan reittien hinnat ovat kohteeseen liikennöivien yrittäjien päätettävissä. Myös lippukaupat ja lipunostoprosessit vaihtelevat linjalla liikennöivän yrittäjän mukaan, mikä osaltaan vaikuttaa kuluttajan kokemukseen. Esimerkiksi Espoon kaupungin saaristoliikenteessä lipunmyynti ja lippujen hinnoittelu on yhtenäistetty, matkalipun hinta on sama riippumatta saarikohteesta ja lipunmyynti prosessi on jokaisella linjalla yhtenäinen, riippumatta liikennöitsijästä. Liput ovat keskimäärin Helsingin saaristoliikennettä edullisempia ja hinnoittelussa on huomioitu erilaiset alennusryhmät. Järjestely on saarivierailijan kannalta selkeä, kun matkustus saariin sujuu aina saman kaavan mukaisesti.

7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Hyvässä tutkimusraportissa tutkija arvioi koko tutkimuksen luotettavuutta (validiteetti, reliabiliteetti) käytettävissä olevien tietojen perusteella. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvin tärkeää, että otos on edustava ja tarpeeksi suuri, vastausprosentti on korkea ja kysymykset mittaavat oikeita asioita kattaen koko tutkimusongelman. (Heikkilä 2014, 178.)

Validiteetti kuvaa, missä määrin on onnistuttu mittaamaan juuri sitä mitä pitikin mitata. Kyselytutkimuksissa siihen vaikuttaa ensisijaisesti se, miten onnistuneita kysymykset ovat eli voidaanko niiden avulla saada ratkaisu tutkimusongelmaan. Reliabiliteetti määritellään kyvyksi tuottaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. (Heikkilä 2014, 177–178.) ”Reliabiliteetti voidaan suomentaa sanoilla *luotettavuus*, *käyttövarmuus* ja *toimintavarmuus*. Kvantitatiivisen tutkimuksen kielessä sillä tarkoitetaan mittarin johdonmukaisuutta; sitä, että se mittaa aina, kokonaisuudessaan samaa asiaa” (Paaso, 2021.).

Kyselytutkimukseen vastasi 154 saarivierailijaa. Kyselyyn vastanneet jakautuivat tasaisesti kaikkien tutkimukseen valittujen saarien kesken. Vastaajia oli kaikista ikäryhmistä. Vastaajat edustivat suurimmilta osin pääkaupunkiseudun asukkaita.

Tutkimus toteutettiin täysin anonymisti käyttäen Webropol-kyselyohjelmaa. Digitaalinen kysely ja vastausten kerääminen Webropol-ohjelmaan vahvistivat tutkimuksen reliabiliteettia, automaattinen tiedonkeruu vähentää inhimillisten virheiden mahdollisuutta ja vähentää vastaajien sosiaalista painetta antaa niin sanottuja ”toivottuja vastauksia” ja samalla se minimoi tutkimuksen tekijän vaikuttamismahdollisuuksia annettuihin vastauksiin. Kyselytutkimus on helppo toistaa samanlaisena, mikä on olennaista reliabiliteetin kannalta.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Helsingin saarien keskeisempiä vetovoimatekijöitä, selvittää tyypillisen saarivierailijan profiili sekä miten saarivierailijoiden odotukset toteutuivat ja miten Helsingin kaupungin merellinen strategia näkyy saarivierailijoille. Tutkimuksen tavoitteet toteutuivat, saarivierailijoiden profiili ja eri saarten vetovoimatekijät onnistuttiin selvittämään.

Tutkimuksen tekijällä on monivuotinen työkokemus pääkaupunkiseudun saaristosta ja saaristomat-kailusta. Kyselylomakkeen testiryhmään kuului saaristo- ja matkailualan ammattilaisia. Testiryhmän palautteiden perusteella kyselyyn tehtiin muutoksia. Kyselylomakkeen kysymyksistä ja vastausvaihtoehdoista pyydettiin palautetta myös opetusalan ammattilaisilta, koskien ymmärrettävyyttä ja selkeyttä.

Kohderyhmän tavoittaminen varmistettiin jakamalla kyselyä tutkimukseen valittujen saarien lähtölaitureilla ja tutkimukseen valituissa saarissa. Kyselytutkimukseen vastasi 154 henkilöä, mikä

vastasi tavoitetta (150). Vastajat jakautuivat tasaisesti saarien välillä (tavoite 50 vastaajaa per saari). Kyselytutkimuksen vastanneet olivat käyttäneet aikaa neljän viimeisen kysymyksen vapaa-kenttävastauksiin ja kyselytutkimuksen vastauksista voidaankin todeta vastausten olleen mietittyjä ja kyselytutkimuksen otannan olevan vaaditulla tasolla.

7.3 Opinnäytetyöprosessi ja oma oppiminen

Opinnäytetyön tekeminen kesti kokonaisuudessaan melkein vuoden. Aloitin opinnäytetyön ideoinnin keväällä 2024 opinnäytetyökurssilla. Kurssin aikana syntyi idea opinnäytetyön aiheeksi, jota jatkojalostin alkukesästä keräämällä tietoperustaa ja syventymällä Helsingin saariston tarjontaan sekä saariston palveluihin ja Helsingin kaupungin merelliseen strategiaan 2030. Tutkimuksen kysely valmistui kesällä ja kyselytutkimus toteutettiin 24.7.-16.9.2024 välisenä aikana. Alkuperäisenä suunnitelmana oli kirjoittaa opinnäytetyö syksyllä 2024 ja valmistua joulukuksi. Muuttuvien työ- ja elämäntilanteiden takia aikataulua muutettiin ensin alkukeväälle 2025 ja viimeisen kerran deadline lyötiin lukkoon kevätlukukauden loppuun 2025.

Opinnäytetyön kirjoittaminen oli hyvin opettavaista ja oli mielenkiintoista sukeltaa itselleni tärkeiden saarten maailmaan, oppia niiden historiasta ja merkityksestä kaupunkilaisille. Opinnäytetyöprosessin aikana eteen tuli paljon uusia opeteltavia asioita, joihin kului suunniteltua enemmän aikaa. Työn tekeminen oli kokonaisuudessaan kuitenkin palkitsevaa ja mielekästä.

Paremmalla suunnittelulla ja aikataulutamisella tämän projektin olisi pystynyt toteuttamaan nopeammin ja tehokkaammin. Opinnäytetyön pariin palaaminen, välillä pitkienkin kirjoitustaukojen jälkeen, tuntui haastavalta ja aiheeseen täytyi syventyä aina uudelleen.

Kyselytutkimuksen vastauksia purkaessa välillä liikutuinkin siitä, kuinka paljon aikaa ja vaivaa vastaajat olivat nähneet, ja kuinka monista vastauksista kävi ilmi saarten merkityksellisyys vastaajille. Tutkimuksen tekeminen vahvisti omaa osaamistani ja ammattitaitoani saaristomatkoilun alalta ja opinnäytetyöprosessin aikana kokonaiskuva saarten tärkeydestä kaupunkilaisten näkökulmasta katsottuna vahvistui.

Kaiken voi aina tehdä paremmin. Jos aloittaisin opinnäytetyön tekemisen tänään, tekisin monta asiaa eri tavalla. Olen tyytyväinen siihen lopputulokseen, jonka näiden resurssien sisällä pystyin tuottamaan.

Lähteet

- Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaistasi fanneja. Kauppakamari. Helsinki
- Baldacchino, G. 2015. Archipelago Tourism: Policies and Practices. Ashgate Publishing Limited. Farham.
- Barzey, U. 1.8.2023. The five stages of travel. Luettavissa: <https://www.moxeemarketing.com/stages-of-travel/>. Luettu: 16.1.2025.
- Brusi, P & Rantanen, M. 6.2.2017. Tunne osana asiakaskokemusta. Futurelab blogi. Luettavissa: <https://futurelab.fi/2017/02/06/tunne-osana-asiakaskokemusta/>. Luettu: 21.1.2025.
- Business Finland. 2020. Digitaalisen asiakaskokemuksen käsikirja. Visit Finland. Helsinki. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/497f30/globalassets/julkaisut/visit-finland/tutkimukset/2020/digitaalisen-asiakaskokemuksen-kasikirja-destinaatioille-2020.pdf>. Luettu: 24.1.2025.
- Cambridge Dictionary. 2024. Staycation. Luettavissa: <https://dictionary.cambridge.org/us/dictionary/english/staycation>. Luettu: 14.10.2024.
- European Commission 2014. Questions and answers on the European strategy for coastal and maritime tourism. Bryssel. Luettavissa: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/api/files/document/print/en/memo_14_120/MEMO_14_120_EN.pdf. Luettu: 16.10.2024.
- Haapanen, E. 2010. Kaunissaari luontopolku. Helsingin kaupungin liikuntavirasto. Helsinki. Luettavissa: <https://www.hel.fi/static/liv/2015/kaunissaarilp.pdf>. Luettu: 11.3.2025.
- Haapanen, E. 2011. Pihlajasaaren luontopolku. Helsingin kaupungin liikuntavirasto. Helsinki. Luettavissa: <https://www.hel.fi/static/liv/2015/pihlajasaarilp.pdf>. Luettu: 11.3.2025.
- Helsinki Biennaali. 2025. Helsinki Biennaali. Luettavissa: <https://helsinkibiennaali.fi/meista/helsinki-biennaali/>. Luettu: 28.4.2025.
- Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Edita. Helsinki.
- Helsingin kaupunginkanslia 2019. Helsingin Merellinen strategia 2030. Elinkeino-osasto. Helsinki. Luettavissa: <https://www.hel.fi/static/kanslia/elo/merellinen-strategia-2030.pdf>. Luettu: 3.6.2024.
- Helsingin kaupunki 2025. Kulttuuri ja vapaa-aika Kaunissaari. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/ulkoilu-puistot-ja-luontokohteet/saaret/kaunissaari>. Luettu: 11.3.2025.

Helsingin kaupunki 2025. Kulttuuri ja vapaa-aika Pihlajasaari. Luettavissa: <https://www.hel.fi/fi/kulttuuri-ja-vapaa-aika/ulkoilu-puistot-ja-luontokohteet/saaret/pihlajasaari>. Luettu: 11.3.2025.

Helsingin kaupunki & Turun kaupunki. 2024. Itämerihaasteen-toimenpideohjelma 2024–2028. Luettavissa: <https://itamerihaaste.fi/wp-content/uploads/2024/01/Itamerihaasteen-toimenpideohjelma-2024-2028.pdf>. Luettu: 20.3.2025.

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

Huhtamies, J. 3.12.2021. Merelle ja maailmalle: saaristokaupunki. Historia Helsinki. Luettavissa: <https://historia.hel.fi/fi/ilmiot/merelle-ja-maailmalle/saaristokaupunki>. Luettu: 5.2.2025.

Isokangas, E. 26.3.2025. Asiakaspalvelupäällikkö. RFS Finland Oy. Sähköposti.

Juhila, K. 2021. Teemoittelu. Teoksessa: laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskunta tieteellinen tietoarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>. Luettu: 6.5.2025.

Kallionpää, S. 18.3.2025. Saaristopäällikkö. Helsingin kaupunki. Sähköposti.

Karhu, O. 2.7.2023. Harva tajuaa, että Helsingissä lähes kuka tahansa pääsee kesällä 26 saareen – katso kartalta kaikki saaret, reitit ja palvelut. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/a/74-20036843>. Luettu: 4.6.2024.

Kaupunginhallitus 11.3.2019. Helsingin merellinen strategia ja toimintaohjelma. Luettavissa: https://www.hel.fi/static/public/hela/Kaupunginhallitus/Suomi/Paatoshistoria/2019/Keha_2019-03-11_Khs_11_Pk/60D52E8F-71EC-C46B-9FC1-69A404F00002/Helsingin_merellinen_strategia_ja_toimintaohjelma.html. Luettu: 10.6.2024.

Kaupunkitieto. 2024. Tilastotietoa Helsingistä 2024. Helsingin kaupunginkanslia, kaupunkitietopalvelut. Helsinki. Luettavissa: https://www.hel.fi/static/kanslia/Kaupunkitieto/24_06_17_Tilastotietoja_Helsingista_2024.pdf. Luettu: 6.2.2024.

Kielitoimiston sanakirja 2024. Lähimatkailu. Luettavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#/l%C3%A4himatkailu?source=suggestion&searchMode=all>. Luettu: 4.6.2024.

Korkiakoski, K. & Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: Työkalupakki. Talentum. Helsinki.

Kärnä, H. 10.3.2025. Toimistovastaava. JT-Line Oy. Sähköposti.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum Media Oy. Hämeenlinna.

- Mattila, M. 2021. Otos ja otantamenetelmät. Teoksessa: kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/otos/otantamenetelmat/>. Luettu: 17.2.2025.
- Metsähallitus. 2025. Vallisaaren historia. Luettavissa: <https://www.luontoon.fi/fi/kohteet/vallisaari/historia>. Luettu: 11.3.2025.
- Neuvonen, M., Lankia, T., Kangas, K., Koivula, J., Nieminen, M., Sepponen, A.-M., Store, R. & Tyrväinen, L. 2022. Luonnon virkistyskäyttö 2020. Luonnonvara- ja biotalouden tutkimus 41/2022. Luonnonvarakeskus. Helsinki. Elektroninen tietoaineisto. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-380-429-6>. Luettu: 6.2.2025.
- Paaso, E. 2021. Mittaaminen: mittarin luotettavuus. Teoksessa: kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/mittaaminen/luotettavuus/>. Luettu: 19.3.2025.
- Pine, B. J. & Gilmore, J. H. 2020. The Experience Economy: Competing for customer time, attention and money. Harvard Business Review Press. Boston. Massachusetts.
- Rannanpää, S., Ahtinen, S.-M., Antikainen, J., Heikkinen, B., Hovi, S., Sinerma, J. & Tolonen, S. 2023. Suomen saaristoalueet tilastojen kertomana. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 2023:25. Maa- ja metsätalousministeriö. Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/165279/MMM_2023_25.pdf. Luettu: 5.2.2025.
- Saarijärvi, H & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: miksi, mitä, miten? Docento. Jyväskylä.
- Saaristoasiain neuvottelukunta, MDI, Alue- ja kuntatutkimuskeskus Spatia. 2024. Saaristo kansallisena rikkautena. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 2024:27. Maa- ja metsätalousministeriö. Helsinki. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-366-749-5>. Luettu: 5.2.2025.
- Saaristoasian neuvottelukunta, Onvisio Consulting, Caprice Consulting. 2017. Suomen saaristo- ja vesistömatkailusta eurooppalainen vetovoimatekijä. Maa- ja metsätalousministeriön julkaisuja 2017:3. Maa- ja metsätalousministeriö. Helsinki. Luettavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-453-947-0>. Luettu: 5.2.2025.
- Salo, S. 19.3.2025. Virkistyskäytön erityisasiantuntija. Metsähallitus. Sähköposti.
- Sievänen, T & Neuvonen, M, 2019. Hieman ulkoilun ja luontoliikunnan käsitteistä. Kokkonen, J (toim.). Ulkoilu ja luontoliikunta-mönnen ministeriön tontilla. Liikuntatieteellisen Seura tutkimuksia ja

selvityksiä nro. 15. Liikuntatieteellinen Seura ry. Helsinki. Luettavissa: https://www.lts.fi/media/lts_julkaisut/lts_selvityksia/ulkoilu-ja-luontoliikunta-web.pdf. Luettu: 11.2.2025.

Tarssanen, S. 2009. Elämystuottajan käsikirja. 6. painos. Oy Sevenprint Ltd. Rovaniemi. E-Kirja.

Tikkanen, S. 1999. Paratiisit ja niiden varjot. Teoksessa Laakkonen, S., Laurila, S., Rahikainen, M. & Kallio, P. (toim.). Nokea ja pilvenhattaroita: Helsingiläisten ympäristö 1900-luvun vaihteessa, s. 31–34. Helsingin kaupungin museo. Helsinki.

Tilastokeskus 2025. Kvalitatiivinen tutkimus määritelmä. Luettavissa: https://stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html. Luettu: 26.2.2025.

Tilastokeskus 2025. Kvantitatiivinen tutkimus määritelmä. Luettavissa: https://stat.fi/meta/kas/kvanti_tutkimus.html. Luettu: 26.2.2025.

Tilastokeskus 2024. Matkailun määritelmä. Luettavissa: <https://stat.fi/meta/kas/matkailu.html>. Luettu: 12.6.2024.

Tyrväinen, L., Konu, H., & Tuulentie, S. 2024. Luontomatkailun tutkimus Suomessa – historiasta tulevaisuuden tutkimussuuntiin. Matkailututkimus, 2024,1, s.95–116. Elektroninen tietoaaineisto. Luettavissa: <https://doi.org/10.33351/mt.143811>. Luettu: 27.2.2025.

Un Tourism-UNWTO s.a. Sustainable development. Luettavissa: <https://www.unwto.org/sustainable-development>. Luettu: 12.6.2025

Vallisaari. 2025. Vallisaari-info kävijöille. Luettavissa: https://vallisaari.fi/fi_FI/kavijoille/vallisaari-info. Luettu: 11.3.2025.

Vilkkä, H. 2021. Tutki ja Kehitä. 5. päivitetty painos. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vuori, J. 2021. Laadullinen sisällönanalyysi. Teoksessa: laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Yhteiskunta tieteellinen tietoaarkisto. Tampere. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetaelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/>. Luettu: 28.4.2025.

Liitteet

Liite 1. Helsingin saaret vierailukohteena – kyselylomake kysymykset

Helsingin saaret vierailukohteena – vierailijoiden odotukset ja kokemukset

1. Ikä?
 - 18–29
 - 30–39
 - 40–49
 - 50–59
 - 60–69
 - 70 tai vanhempi

2. Sukupuoli?
 - Mies
 - Nainen
 - Muu
 - En halua kertoa

3. Missä kaupungissa asut?
 - Helsinki
 - Espoo
 - Vantaa
 - Muualla Suomessa, missä?
 - En asu Suomessa

4. Missä saarella vierailit?
 - Kaunissaari
 - Pihlajasaari
 - Vallisaari
 - Joku muu saari, mikä?

5. Saavuitko saaren yhteysaluksella vai omalla veneellä?
 - Yhteysalus
 - Oma vene

6. Kenen kanssa vierailit saarella?
 - Yksin
 - Puolison/ ystävien kanssa
 - Perheen kanssa, lapset mukana
 - Ryhmän kanssa (työ, harrastus, aktiviteetti saarella)

7. Kuinka kauan vierailu kesti?
 - Puoli päivää
 - Koko päivän
 - Yön yli tai pidempään

8. Mistä kuulit tästä saaresta ensimmäisen kerran?
 - Perheenjäseneltä/ ystävältä
 - Saaren omat nettisivut
 - Sosiaalinen media
 - Muut matkailusivut
 - Muualta, mistä?

9. Kuinka usein vieraillet Helsingin saarissa?
 - Ensimmäinen kerta
 - Kerran vuodessa
 - 2-4 kertaa vuodessa
 - 5 kertaa tai useammin

10. Mikä oli vierailusi päätavoite?
 - Rantapäivä ja rentoutuminen
 - Seikkailu ja ulkoiluaktiviteetit
 - Kulttuuri ja historia
 - Ruoka ja juoma
 - Luonto ja liikunta
 - Muu, mikä?

11. Mitkä olivat tärkeimpiä tekijöitä valitessasi saariretkikohdetta?

Valitse seuraavista kaikki, jotka sopivat

- Rannat, uintimahdollisuus (sauna)
- Luonto ja maisemat
- Historia ja kulttuuri
- Aktiiviteetit ja ohjelmapalvelut
- Ravintolat ja kahvilat
- Helppo saavutettavuus
- Lapsiystävällinen
- Lemmikkiystävällinen
- Hinta
- Saaren palvelut (grillipaikat, leikkipaikat, leirintä, vessat yms.)
- Muu, mikä?

12. Kuinka paljon arvioisit käyttäneesi rahaa saari vierailulla?

Arvio sisältää: kuljetus, ruuat, juomat, aktiviteetit, leirintä yms. per. 1 henkilö

- 0-10 €
- 11-20 €
- 11-20 €
- 31-40 €
- 41-50 €
- yli 51 €

13. Oliko mielestäsi palveluiden ja kokemusten hinta-laatusuhde kohdallaan?

Asteikolla 1–5, arvioi saitko rahoillesi vastinetta.

1 Palveluiden kustannukset eivät vastanneet saatua laatua

5 Palveluiden ja kokemusten hinta-laatusuhde oli erinomainen

Numeerinen liukukytin.

14. Saapuminen ja lähtö saaresta

Miten arvioisit saareen saapumista ja lähtöä asteikolla 1–5.

1 Ei lainkaan helppoa tai selkeää

3 Tieto ja ohjeistukset olivat saatavilla

5 Kaikki oli selkeästi merkitty ja asiointi erittäin sujuvaa

Matriisi (Asteikko).

-Lähtölaituri oli helppo löytää

- Aikataulut olivat selkeät ja saatavilla

- Lipun osto oli helppoa ja hinnoittelu selkeää

- Matkustaminen saareen ja takaisin oli sujuvaa

15. Palvelut ja mukavuudet saarella

Miten arvioisit saaren palveluita ja mukavuuksia asteikolla 1–5

1 En lainkaan tyytyväinen

3 Palvelut tyydyttävällä tasolla

5 Erittäin tyytyväinen

Matriisi (Asteikko)

- Kuinka tyytyväinen olit saaren palveluihin? (infopiste, wc, grillipaikka, pukukopit, uimaranta, leikkipaikat)

- Miten arvioisit tarjottujen palveluiden siisteyden ja kunnon?

- Oliko kohteessa riittävästi istuma- ja levähdyspaikkoja?

- Oliko kohteen kävelyreitit ja luontopolut selkeästi merkittyjä?

- Miten tyytyväinen olit saaren luonnon ja ympäristön puhtauteen?

16. Ennako-odotukset ja toteutunut kokemus

Miten saaren palvelut vastasivat ennako-odotuksiasi asteikolla 1–5

1 Ei vastannut odotuksia lainkaan

3 Vastasi odotuksia kohtalalaisesti

5 Ylitti odotukset

Matriisi (Asteikko)

- Kuinka hyvin tiedot saaresta vastasivat vierailukokemusta? (saaren, -kaupungin, -liikennöitsijän nettisivut)

- Oliko tietoa tarjolla riittävästi ennen saari vierailua?

- Vastasiko saaren palvelut (grillipaikka, leikkipaikka, wc) odotuksiasi?

- Vastasiko saaren ympäristö (luontopolut, rannat, telttailualue) odotuksiasi?

- Vastasiko saaren ravintolat ja kahvilat odotuksiasi? (aukioloajat, tarjonta, hinnoittelu)

17. Kuinka todennäköisesti suosittelisit vierailua saarella ystävälle/ perheenjäsenelle?

Asteikolla 1–10, kuinka todennäköisesti suosittelisit saari vierailua?

1 En suosittelisi

10 Ehdottomasti suosittelisin!

Numeerinen liukukytkin

18. Mikä oli parasta saarivierailussa?

Avoin kysymys

19. Jos koit pettymyksiä, mitkä olivat suurimmat syyt siihen, että odotukset eivät täytyneet?

Avoin kysymys

20. Mitä olisit halunnut tietää saaresta ennen vierailuasi?

Avoin kysymys

21. Ehdotuksia miten kohde voisi parantaa vierailukokemusta?

Avoin kysymys