

# PAKETTIPALVELUKYSELYNTULOKSET



**Paula Väisänen ja Valtteri Moilanen**

Valonia 2.11.2020

6Aika: Citylogistiikan uudet ratkaisut -hanke 2018–2020



**6Aika**

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehitysrahasto



Uudenmaan liitto  
Nylands förbund

**VALONIA** 

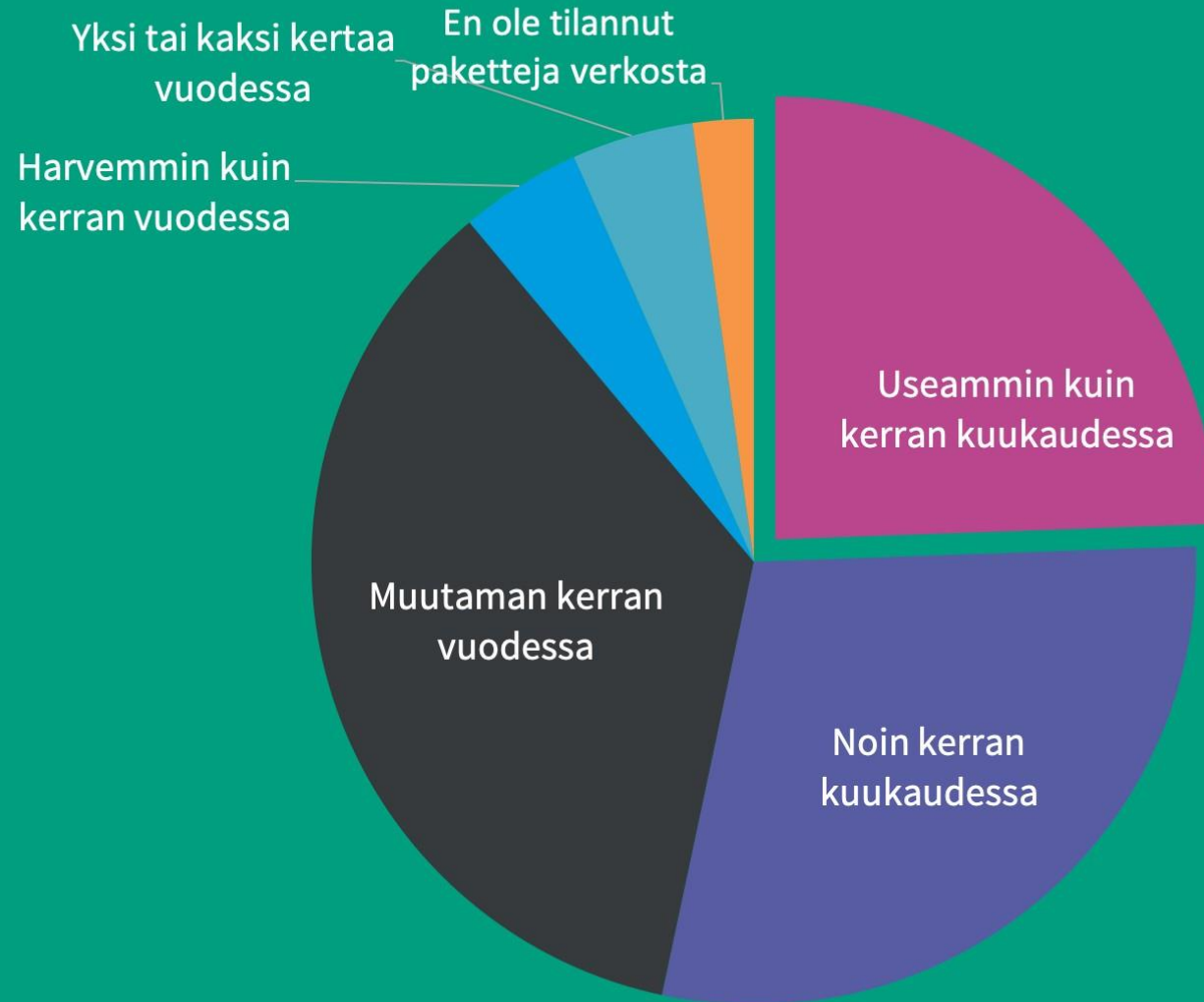
# Pakettipalvelukysely 2020

- Valonia teki pakettipalveluiden käyttöä ja asiakasnäkökulmaa koskevan kyselyn kuluttajille kesällä 2020 sähköisenä nettikyselynä.
- Kysely oli auki neljä viikkoa heinä–elokuussa ja siihen saatiin 46 vastausta.
- Tulokset ovat suuntaa-antavia, mutta ne eivät ole yleistettävissä otoksen koosta sekä kohderyhmän koostumuksesta johtuen.
- Kohderyhmänä oli kaikki Suomessa asuvat täysi-ikäiset, mutta viestinnällisesti kysely kohdennettiin hankekaupunkien, Turku, Tampere ja Helsinki, työkäisille.
- Kysely oli osa 6Aika: Citylogistiikan uudet ratkaisut -hanketta (2018-2020) ja sen tarkoituksena oli ymmärtää paremmin asiakasnäkökulmaa ja sen huomioimista uusien citylogistiikan ratkaisujen kehittämisessä ja soveltamisessa.
- Citylogistiikan uudet ratkaisut –hankkeen päätoteuttajana oli Turun kaupunki ja partnereina Valonian/Varsinais-Suomen liiton lisäksi Turun ammattikorkeakoulu, Tampereen ammattikorkeakoulu ja Forum Virium Helsinki.
- Hankkeessa kokeiltiin vähäpäästöisiä jakeluratkaisuja kuten sähköisiä rahtipyöriä ja -skoottereita, autonomisesti liikkuvaa kalustoa ja drooneja sekä kehitettiin lähijakeluratkaisuja ja reittioptimointisovelluksia.

# Vastaajat

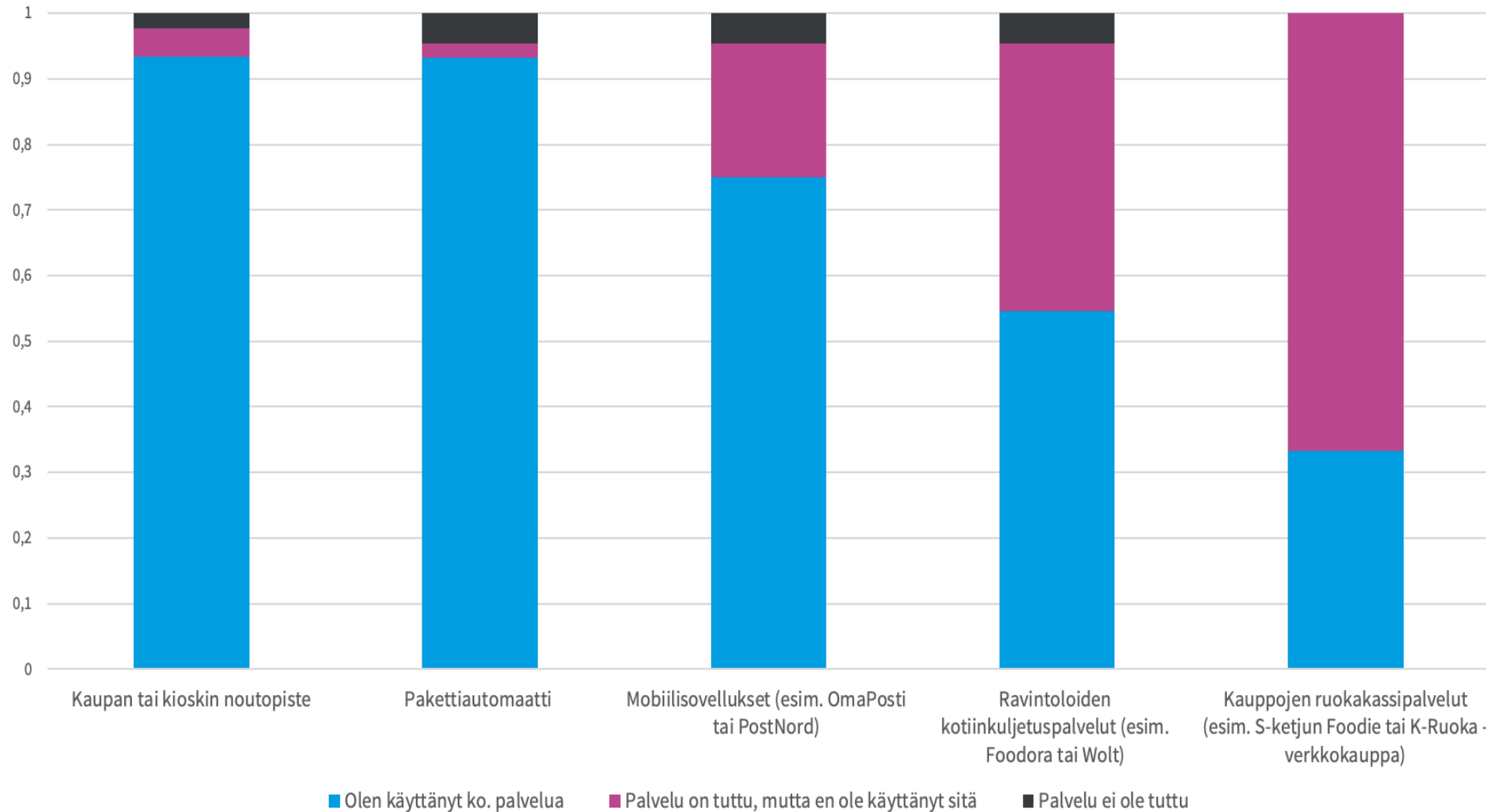
- Kyselyyn vastasi 46 henkilöä.
- Vastaajat olivat Espoosta, Hangosta, Helsingistä, Hämeenlinnasta, Jyväskylästä, Kaarinasta, Kangasalasta, Liperistä, Muurlasta, Nakkilasta, Paimiosta, Porvoosta, Raisiosta, Salosta, Tampereelta ja Turusta.
  - Vastaajista 48 % miehiä, 41 % naisia ja 11 % ei halunnut vastata sukupuolikysymykseen.
  - 75 % vastaajista oli työssäkäyviä, 7 % yrittäjiä, 7 % eläkeläisiä ja 9 % opiskelijoita sekä yksi oli lomautettu.

# TILAAJAN VERKOSTA PAKETTEJA...



Puolet vastaajista tilasi paketteja verkosta vähintäänkin kuukausittain, lähes kaikki muutkin muutaman kerran vuodessa.

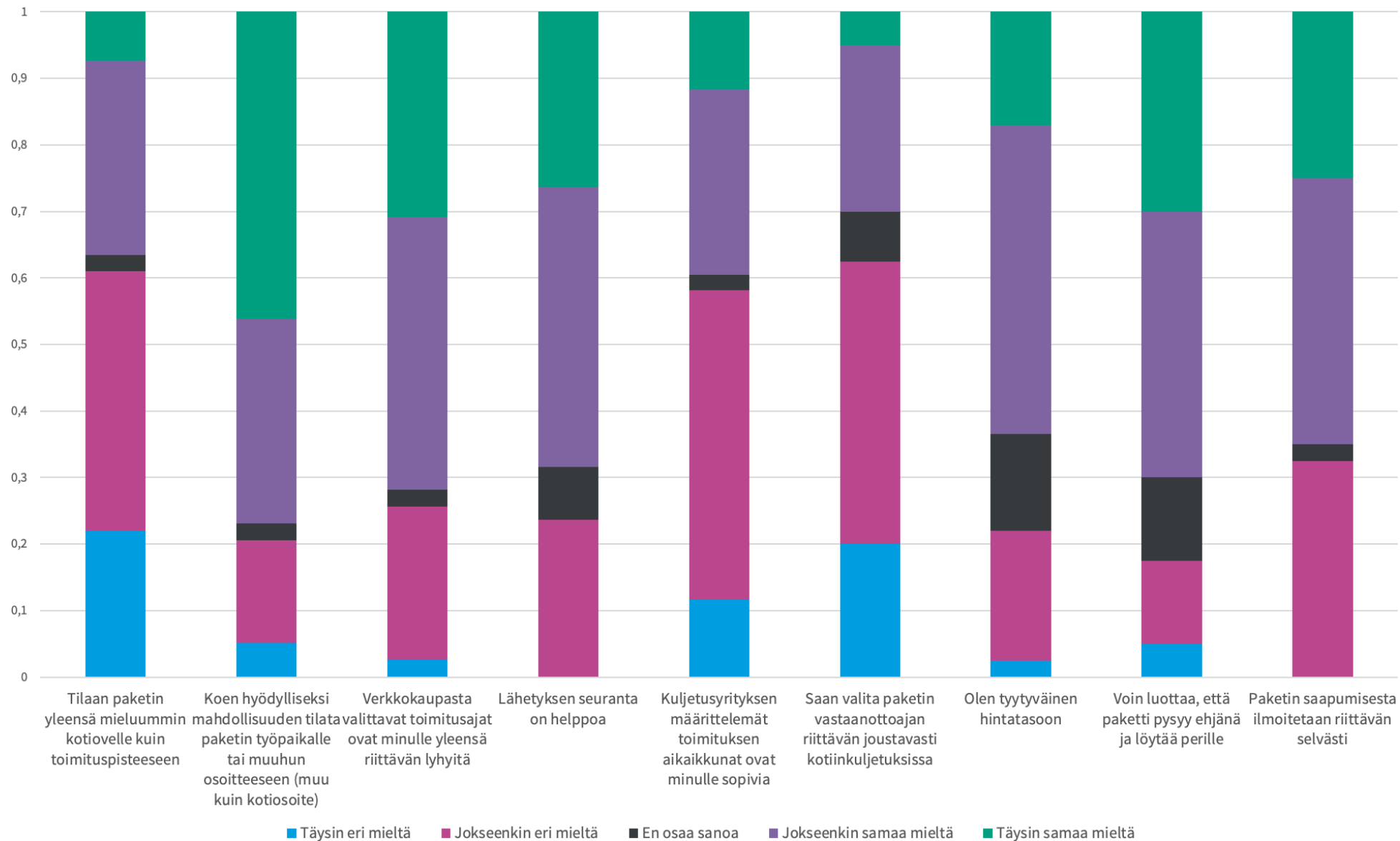
# OVATKO SEURAAVAT PALVELUT SINULLE TUTTUJA?



# Palveluiden suosio ja tunnettuus

- Palvelut olivat yleisesti hyvin tunnettuja.
- Kaupan tai kioskien noutopisteet olivat vastaajien parissa suosituimpia; 93 prosenttia vastaajista (n=42) on käyttänyt näitä palveluja.
- Ruokakassipalvelut olivat kaikille vastaajille tuttuja.
- Vähiten käytettyjä olivat kauppojen ruokakassipalvelut; vain 33 prosenttia (n=15) vastaajista oli käyttänyt kyseistä palvelua.

# VASTAA SEURAAVIIN KYSYMYKSIIN OMAN KOKEMUKSESI MUKAAN



# Kotiinkuljetukset ja pakettien toimitus

- Vain alle kymmenesosa vastaajista tilaisi paketit mieluummin kotiovelle kuin toimituspisteeseen.
- Yli 60 prosenttia tilasi paketin yleensä mieluummin muualle kuin kotiinsa ja lähes 80 prosenttia vastaajista koki hyödylliseksi mahdollisuuden tilata paketin muuhun kuin kotiosoitteeseen, esimerkiksi työpaikalle.
  - Enemmistö vastaajista tilaisi paketin mieluummin toimituspisteeseen kuin kotiovelle (61 %, n=25), minkä lisäksi enemmistö vastaajista kokisi paketin vastaanottopaikan vapaamman määrittämisen hyödylliseksi (78 %, n=31)



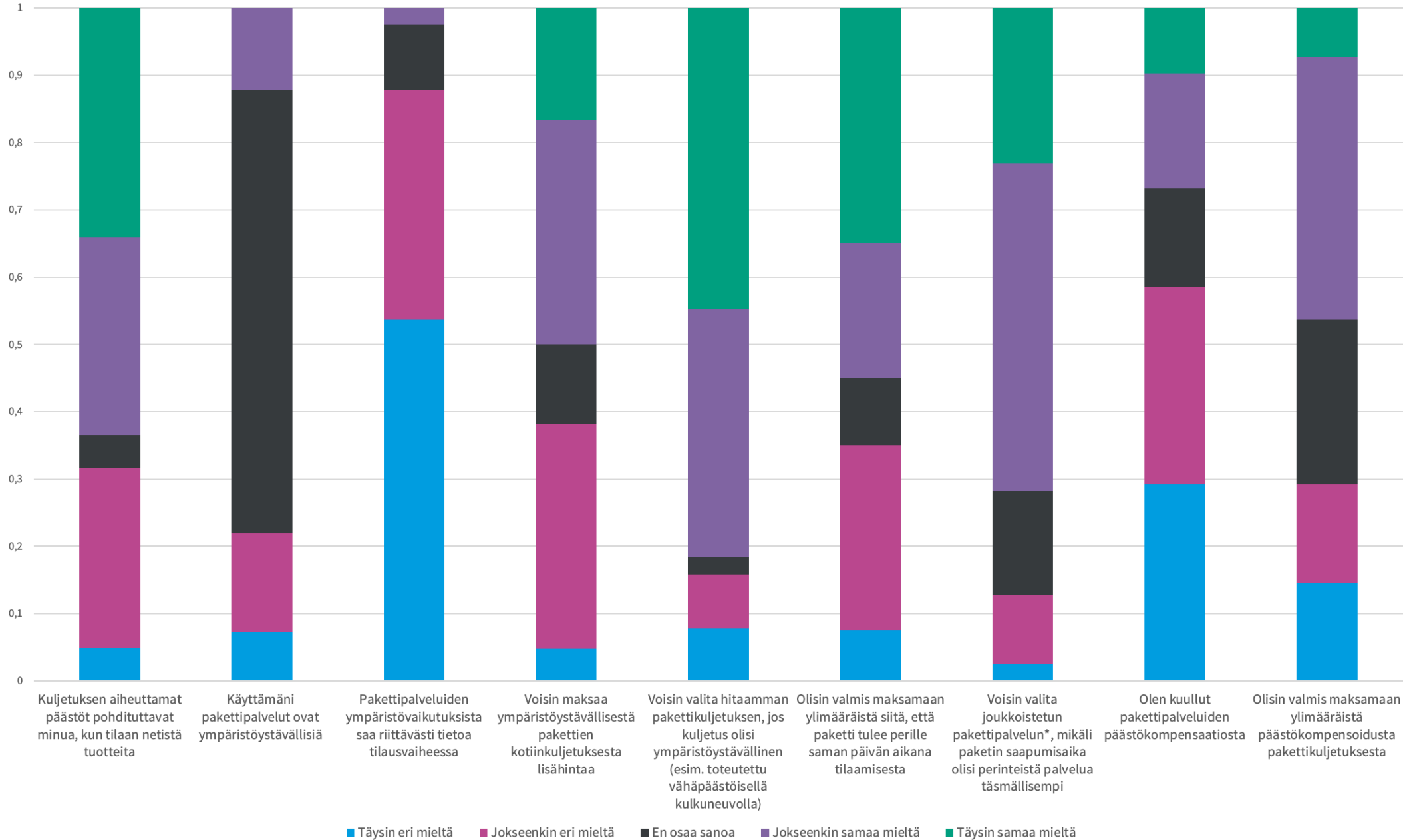
# Kotiinkuljetukset ja pakettien toimitus

- Osasyynä kotiinkuljetusten epäsuosioon lienevät sopimattomat kuljetusajat. Pakettien saapumisajoissa koettiin olevan haasteita.
- Suurin osa vastaajista (60 %) toivoi enemmän joustoa ja valinnanmahdollisuuksia vastaanottoaikoihin.
- Suurin osa (n. 60 %) myös koki kuljetusliikkeiden määrittelemät aikaikkunat kotiinkuljetukselle ennemmin epäsopivina kuin sopivina.
- Toisaalta toimitusnopeudet koettiin yleisesti riittäviksi (72 %).

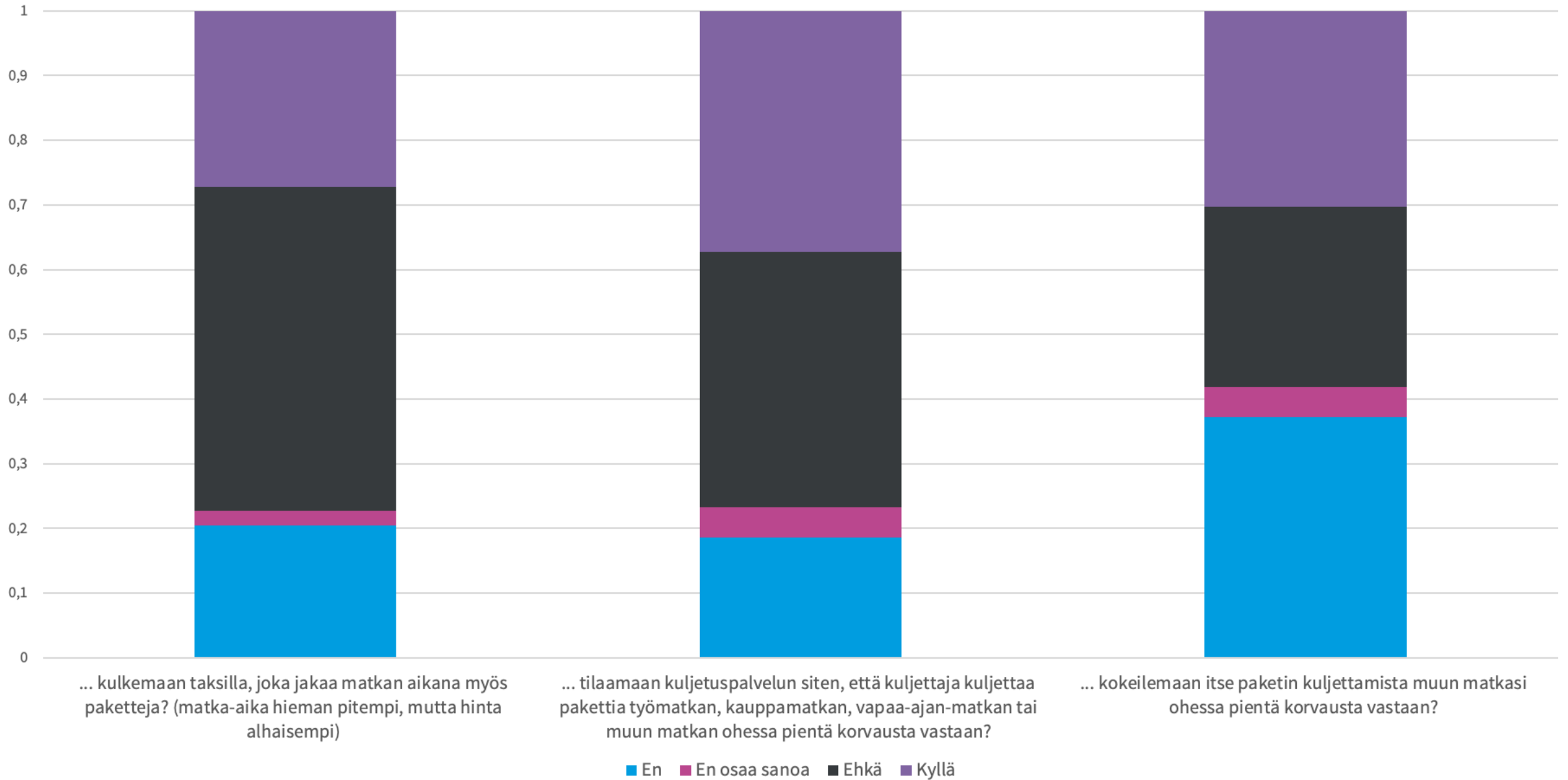
# Tyytyväisyys nykyisiin palveluihin

- Verkkokauppojen toimitusaikoihin oltiin yleisesti tyytyväisiä. Noin 70 prosenttia koki ne riittävän lyhyinä omiin tarpeisiinsa.
- Myös hintatasoon oltiin yleisemmin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Yleisesti ottaen 63 prosenttia oli tyytyväisiä pakettipalveluiden hintatasoon.
- Pakettipalvelut koettiin melko luotettaviksi. Esimerkiksi vastaajat saattoivat luottaa toimitusten saapuvan ehjinä perille (70 %).
- Jopa kaksi kolmasosaa vastaajista oli täysin tai jokseenkin samaa mieltä väittämistä, että
  - paketit toimitetaan ehjinä oikeaan osoitteeseen,
  - lähetysten seuranta on helppoa ja että
  - paketin saapumisesta ilmoitetaan riittävän selkeästi.

# VASTAA SEURAAVIIN VÄITTEISIIN



# OLISIN VALMIS...



# Kuljetusten ympäristöystävällisyys

- Kuljetusten aiheuttamat päästöt mietityttävät enemmistöä vastaajista (63 %), kun taas yhtä kolmasosaa päästöt eivät mietitytä (32 %).
- Valtaosa eli 66 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa, ovatko heidän käyttämänsä pakettipalvelut ympäristöystävällisiä.
- Jopa 88 prosenttia vastaajista oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että pakettipalveluiden ympäristövaikutuksista ei saa riittävästi tietoa tilausvaiheessa.

# Maksuhalukkuudesta

- Puolet vastaajista olisi valmis maksamaan lisää ympäristöystävällisestä kuljetuksesta (50 %)
- Jopa 82 % vastaajista voisi valita hitaamman kuljetuksen, jos se olisi ympäristöystävällinen eli tehty esimerkiksi vähäpäästöisellä ajoneuvolla.
- Toisaalta vastaajat arvostivat myös erityistä nopeutta lähetyksen toimittamisessa; yli puolet olisi valmis maksamaan enemmän, jos saisi toimituksen saman päivän aikana tilaamisesta.

# Kuljetusten päästöjen kompensointi

- Kyselyssä kysyttiin vastaajien tietämystä ja suhtautumista päästöjen kompensointiin eli siihen, että päästövähennyksiä tuotetaan jossain muualla kuin itse päästölähteessä eli tässä tapauksessa kuljetuksessa. Yleisiä päästökompensaation muotoja ovat muun muassa metsien suojeleminen, puiden istuttaminen, kasvihuonekaasujen talteenotto tai päästöoikeuksien ostaminen markkinoilta.
- Vain kymmenesosa vastaajista oli hyvin tietoinen päästökompensaatiosta, lisäksi 15 prosenttia oli kuullut siitä jotain.
- Vajaa puolet vastaajista oli valmis maksamaan jonkin verran ylimääräistä päästökompensoiduista kuljetuksista, saatuaan kyselyn yhteydessä tietää termin merkityksen.
- 73 prosentille vastaajista päästökompensoidut pakettipalvelut eivät olleet entuudestaan tuttuja.
- 36 prosenttia vastaajista olisi täysin tai jokseenkin valmiita maksamaan ylimääräistä päästökompensoidusta pakettipalvelusta. Näistä 7 prosenttia olisi täysin valmiita.

# Joukkoistetut kuljetukset

- Joukkoistetussa pakettipalvelussa esimerkiksi yksityishenkilöt kuljettavat paketteja omien menojensa ohella. Kuljettajat voivat joukkoistetussa palvelussa olla myös yrittäjiä.
- Enemmistö vastaajista olisi jokseenkin valmiita kokeilemaan joukkoistettuja pakettipalveluita joko asiakkaana tai palvelun tarjoajana (77 %).
- Suositumpaa oli asiakkaan rooli: 37 prosenttia vastaajista olisi hyvinkin valmiita tilaamaan paketin joukkoistetusta pakettipalvelusta ja sen lisäksi 40 prosenttia vastaajista olisi ehkä valmiita tähän.
- Joukkoistettua pakettipalvelua olisi valmis käyttämään jopa 72 prosenttia vastaajista, jos paketin saapumisaika olisi perinteistä pakettipalvelua täsmällisempi.
- Vastaajien oma valmius pakettien kuljettamisen kokeilemiseen omien menojensa ohella jakaantui suurin piirtein kolmeen osaan; hieman yli kolmannes ei olisi valmis, noin kolmannes voisi ehkä kokeilla ja kolmannes vastaajista olisi valmis toimimaan itsekin kuljettajana.
- Joukkoistetut pakettipalvelut eivät olleet vastaajille tuttuja, mikä näkyi En osaa sanoa - vastausten suhteellisessa runsaudessa.



# Uudet palvelut

- Uusille palveluillekin löytyi kiitettävästi kokeiluhalukkuutta.
- Lähes 80 prosenttia vastaajista olisi mahdollisesti valmiita kulkemaan taksilla, joka kuljettaa samalla paketteja, matka-ajan ollessa hieman pidempi ja hinnan puolestaan alhaisempi. Noin neljännes vastaajista oli tähän hyvinkin valmiita.
- Toisaalta taas neljännes vastaajista ei ollut vielä lainkaan valmiita tavarataksimatkoihin, jos matka-aika pitenee ja vaikka kyyti olisi halvempi.

# KUINKA PALJON LUOTTAISIT AUTOMATISOITUUN PAKETTIPALVELUUN\*



\*Esim. robottilaite tai droni

# Luottamus automatisoituihin pakettipalveluihin

- Enemmistö vastaajista luottaisi ainakin jonkin verran automatisoituihin pakettipalveluihin kuten robottilaitteeseen tai drooniin (64 % vastaajista).
- 36 prosenttia vastaajista luottaisi vain vähän tai ei juurikaan automatisoituihin pakettipalveluihin.
- Automatisoitujen pakettipalveluiden tekninen valmius herätti kysymyksiä avoimissa vastauksissa. Niissä korostui teknologian tuntemattomuus ja usko siihen, ettei teknologian taso ole vielä riittävä takaamaan automatisoitujen palvelujen luotettavuutta.