

18
.....
2014

HSL:n joukkoliikenteen
asiakastyytyväisyystutkimus
Suomenlinnan lauttaliikenteessä 2014



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus Suomenlinnan lauttaliikenteessä 2014

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Hanna Kitti, 0407527426
hanna.kitti@hsl.fi
Copyright: Kartat, graafit, ja muut kuvat / HSL 2014
Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Edita Prima Oy
Helsinki 2014

Esipuhe

Tämä julkaisu on kooste HSL:n asiakastytytyväisyystutkimuksesta, joka tehtiin Suomenlinnan lauttaliikenteessä vuoden 2014 talvella ja kesällä. Kyselyn tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä ja henkilökunnan koulutuksessa. Kyselystä saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Tutkimuksen suunnitteli HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Hanna Kitti (varapuheenjohtaja), Natalia Berezina, Esko Kokki, Eveliina Kuvaja, Noora Nikula, Katja Onnenlehto ja Heidi Reponen. Samalta osastolta johtoryhmään kuuluivat myös linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Petri Nissinen ja liikennepalvelut-osaston hankintaryhmästä Mira Hiltula.

Kyselyn kenttätystä vastasi Taloustutkimus Oy, jossa työn vastuuhenkilöinä ja tutkimuksen johtoryhmän jäseninä olivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n asiantuntijoiden antamiin kommentteihin. Raportin laadinnassa on hyödynnetty asiakastytytyväisyystutkimuksen ja lauttaliikenteen matkustajamäärätilastojen nettietokantoja, Asty Webiä ja Lati Webiä.

Helsingissä 24.10.2014

Antti Vuorela

ryhmäpäällikkö

operatiiviset tutkimukset

joukkoliikennesuunnitteluosasto

HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijä: Hanna Kitti		Päivämäärä 24.10.2014	
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytytvyäisyystutkimus Suomenlinnan lauttaliikenteessä 2014			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
Tässä julkaisussa raportoidaan HSL:n asiakastytytvyäisyystutkimuksen tuloksista Suomenlinnan lauttaliikenteessä vuonna 2014. Suomenlinnan lauttaliikenteessä asiakastytytvyäisyystutkimusta tehdään kesäkuun alusta elokuun loppuun (1.6. – 31.8.) sekä tammi- ja helmikuussa neljänä viikkona (2.1. – 12.1. ja 10.2. – 23.2.). Mielipidettä kartoitettiin kesällä 2014 yhteensä 1 228 lauttamatkustajalta ja talvella vastaajia oli 383. HSL-liikenteen tyytyväisimmät matkustajat ovat perinteisesti lauttaliikenteessä, ja myös kesällä 2014 Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajat antoivat HSL-joukkoliikenteelle huomattavan hyvän yleisarvosanan, 4,24 asteikolla 1 – 5. Yleisarvosanan perusteella matkustajista jopa 91 % oli tyytyväisiä lauttaliikenteeseen. Myös liikennöitsijää arvioiva kokonaisarvosana oli lauttaliikenteessä kaikista liikennemuodoista korkein, 4,46. Sekä yleis- että kokonaisarvosana kasvoivat kesistä 2012 ja 2013, vaikka matkustajamäärät lähtöä kohden ovat kasvaneet Suomenlinnan lauttaliikenteessä tasaisesti. Vuonna 2014 matkustajat toivoivat parannuksia lähtölaitureille. Odottamisolosuhteisiin haluttiin parannusta lisäkatoksilla ja -istuimilla, ja etenkin Suomenlinnan lähtölaiturin liikennejärjestelyjä kritisoitiin helposti ruuhkautuviksi. Matkustajat toivovat työmatkalaisia paremmin palvelevia aikatauluja ja ennen kuutta lähteviä aamuvuoroja sekä talvi- että kesäaikatauluihin. Kesäisin Suomenlinnassa vierailee myös paljon turisteja, ja matkustajainformaatioon toivottiin lisää selkeyttä satunnaisia matkustajia ajatellen. Matkustajien tyytyväisyydessä lauttaliikenteeseen näkyy selvästi vuodenaikojen, lämpötilan ja asuinpaikan vaikutus. Kesäisin korkea tyytyväisyys lauttaliikenteeseen selittyy osaltaan sillä, että Suomenlinnaan tehdään etenkin kesäkuukausina paljon yksittäisiä vapaa-ajan matkoja. Vakitukseltaan Suomenlinnassa asuvien lauttaliikenteen matkustajien tyytyväisyys puolestaan laskee selvästi kesäisin, kun lauttojen täyttöaste on korkea. Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys liikennöintiin on korkeimmillaan talvisin. Matkustajat ovat tyytyväisiä lähes kaikkiin lauttaliikenteen matkustusmukavuuteen vaikuttaviin tekijöihin vuodenajasta riippumatta. Selvän poikkeuksen tekevät aikataulujen soveltuvuus ja odottamisolosuhteet. Etenkin talvisin tyytyväisyys näihin tekijöihin heikkenee huomattavasti. Talviaikataulut ovat lauttaliikenteessä kesäaikatauluja harvemmat, ja odottamis- ja laituriosuhteita pidetään huonoina etenkin Suomenlinnan lähtölaiturilla. Ajoneuvon kuljettamiseen vaikuttavat tekijät saavat hieman heikompia arvosanoja verrattuna muihin lauttaliikenteen lautekijöihin. Tyytyväisyys ajoneuvokuljetuksiin paranee kesäisin, mikä selittyy ennen kaikkea kesäliikenteen tiheillä vuoroväleillä.			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytytvyäisyys, matkustajatytytvyäisyys, Suomenlinnan lauttaliikenne			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisu 18/2014			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-242-8 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 23
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 976-952-253-243-5 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Hanna Kittl		Datum 24.10.2014	
Publikationens titel: HRT-kollektivtrafikens kundnöjdhetsundersökning i färjetrafiken till Sveaborg 2014			
Finansiär/Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
I denna publikation rapporteras resultat av HRT:s kundnöjdhetsundersökning i färjetrafiken till Sveaborg år 2014. Kundnöjdhetsundersökningen utförs på Sveaborgsfärjan från början av juni ända till slutet av augusti (1.6–31.8) samt i januari och februari under fyra veckor (2–12.1 och 10–23.2). Åsikter frågades på sommaren 2014 av sammanlagt 1 228 färjepassagerare och på vintern av 383 passagerare. De nöjdaste passagerarna i HRT-trafiken finns traditionellt i färjetrafiken och också på sommaren 2014 gav passagerarna på Sveaborgsfärjan mycket bra allmänt vitsord för HRT-kollektivtrafiken: 4,24 på en skala 1–5. På basis av det allmänna vitsordet är t.o.m. 91 % procent av passagerarna nöjda med färjetrafiken. Också helhetsvitsord som bedömer trafikföretaget var i färjetrafiken högst av alla trafiksätt, 4,46. Både det allmänna vitsordet och helhetsvitsordet steg från somrarna 2012 och 2013 även om passagerarantal per avgång har ökat jämnt på Sveaborgsfärjan. År 2014 önskade passagerarna förbättringar till avgångsplattformar. Man ville ha förbättringar till vänteförhållanden med extra skyddstak och säten och särskilt trafikarrangemang vid Sveaborgsfärjans avgångsplattform stockar sig lätt enligt kritiken. Passagerarna önskar tidtabeller som skulle betjäna pendeltrafikanter bättre och morgonavgångar som skulle avgå före klockan sex både i vinter- och sommartidtabeller. På somrarna besöker också många turister Sveaborg och man önskade tydligare passagerarinformation för tillfälliga passagerare. Årstider, temperatur och hembygd påverkar tydligt till passagerarnas tillfredsställelse med färjetrafiken. Hög tillfredsställelse med färjetrafiken på somrarna förklaras delvis med det att till Sveaborg görs särskilt under sommarmånader flera enstaka fritidsresor. De som är fast bosatta på Sveaborg är betydligt mindre nöjda med färjetrafiken på somrarna eftersom färjorna är då så fulla. Invånarna på Sveaborg är mest nöjda med trafikeringen på vintrarna. Passagerarna är nöjda med nästan alla faktorer som påverkar färjetrafikens resekomfort oberoende av årstiden. Ett tydligt undantag är tidtabellernas lämplighet och vänteförhållanden. Särskilt på vintrarna minskar tillfredsställelse med dessa saker betydligt. Vintertidtabeller i färjetrafiken är glesare än sommartidtabeller och vänte- och plattformsförhållanden anses dåliga särskilt på Sveaborgsfärjans avgångsplattform. Faktorer som påverkar fordonets transport får lite sämre vitsord jämfört med de andra kvalitetsfaktorerna i färjetrafiken. Tillfredsställelse med fordonstransporter blir bättre på somrarna, vilket kan förklaras framför allt med tätare turintervaller i sommartrafiken.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet, Sveaborgsfärjan			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 18/2014			
ISSN 1798-6176 (häft.)	ISBN 978-952-253-242-8 (häft.)	Språk: Finska	Sidantal: 23
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 976-952-253-243-5 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Hanna Kittilä		Date of publication 24.10.2014	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, Suomenlinna ferry services 2014			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract: This report presents the results of HSL's customer satisfaction survey on the Suomenlinna ferry services in 2014. Customer satisfaction surveys are conducted on the Suomenlinna ferry services from the beginning of June to the end of August (1 June – 31 August) and during four weeks in January/February (2 – 12 January and 10 – 23 February). In summer 2014, in total 1,228 ferry passengers responded to the survey, in winter the figure was 383. Traditionally, the ferry passengers have been the most satisfied of HSL's passengers and also in summer 2014 the Suomenlinna ferry passengers gave HSL's public transport services a remarkably high rating of 4.24 on a scale of 1 to 5. On the basis of the overall grade, up to 91% of passengers were satisfied with the ferry services. Also the overall score given to the operator of the ferry services was the highest among all modes of transport at 4.46. Both the overall grade and score were up from the summers of 2012 and 2013 even though the passenger numbers per ferry service have steadily increased. In 2014, passengers wished that the departure piers would be improved. Passengers hope for more shelters and seats to improve waiting conditions and in particular the traffic arrangements at the Suomenlinna departure pier attracted criticism because traffic backs up easily there. Passengers hope for timetables that would serve commuters better as well as for morning services running before 6am in both winter and summer timetable seasons. In summer, large numbers of tourists also visit Suomenlinna and passengers hoped for clearer passenger information for occasional passengers. The impacts of seasons, temperature and place of residence clearly show in the passenger satisfaction with ferry services. In the summer, the high satisfaction rate is partly explained by that individual leisure journeys to Suomenlinna are made in particular during the summer months. As for ferry passengers who live permanently on the island, the satisfaction with the services clearly decreases in the summer when the ferries are more crowded. The satisfaction of the residents of Suomenlinna is the highest in the winter. Passengers are satisfied with almost all of the factors affecting travel comfort on the ferry services independent of the season. The suitability of timetables and waiting conditions are clear exceptions to this pattern. Especially in the winter, satisfaction with these factors decreases. In the winter, the ferries run less frequently than in the summer and the waiting conditions and conditions at the pier are deemed poor in particular at the Suomenlinna departure pier. The factors affecting transport of vehicles receive slightly lower ratings compared to other quality factors. Satisfaction with the transport of vehicles is higher in the summer, which is probably explained above all by the frequent service.			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction			
Publication series title and number: HSL Publications 18/2014			
ISSN 1798-6176 (Print)	ISBN 978-952-253-242-8 (Print)	Language: Finnish	Pages: 23
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 976-952-253-243-5 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport. PO Box 100. 00077 HSL. Tel +358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	11
2	Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	12
3	Kokonaisarvosana liikennöitsijälle	13
4	Lauttaliikenteen tyytyväisyyden laatutekijät	15
	4.1 Tyytyväisyys laatutekijöihin kokonaisuutena	15
	4.2 Tyytyväisyys laatutekijöihin asuinpaikan mukaan	17
5	Ajoneuvon kuljettaminen	19
	Taustatiedot.....	21

Kuvaluettelo

Kuva 1. Tyytyväisten matkustajien osuus yleisarvosanan perusteella.	12
Kuva 2. Lauttaliikenteen yleisarvosanan kehitys.....	13
Kuva 3. Tyytyväisten matkustajien osuus kokonaisarvosanan perusteella.	14
Kuva 4. Lauttaliikenteen kokonaisarvosanan kehitys.....	14
Kuva 5. Tyytyväisyys lauttaliikenteen laatutekijöihin kesäisin.....	15
Kuva 6. Lauttaliikenteen laatutekijöiden arvosanojen kehitys.....	16
Kuva 7. Tyytyväisyys lauttaliikenteen laatutekijöihin kesällä 2014 asuinpaikan mukaan.	17
Kuva 8. Suomenlinnan asukkaiden lauttaliikenteen laatutekijöille antamien arvosanojen kehitys..	18
Kuva 9. Arvosanojen kehitys ajoneuvon kuljettamiseen vaikuttavissa tekijöissä.....	19
Kuva 10. Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen vaikuttaviin tekijöihin kesäisin.....	20

Taulukkuuettelo

Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain kesän tutkimusjaksoilla.	12
Taulukko 2. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain kesän tutkimusjaksoilla.	13
Taulukko 3. Suomenlinnan lauttaliikenteen näytteen jakauma kesällä 2014.....	21

Liiteluettelo

Liite 1: Suomenlinnan lauttaliikenteen kyselylomake	22
---	----

1 Johdanto

Tässä julkaisussa raportoidaan HSL:n asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista Suomenlinnan lauttaliikenteessä vuonna 2014. Raportti painottuu kesän tuloksiin, koska Suomenlinnan lauttaliikennöinti ja tutkimus ovat tällöin vilkkaimmillaan. Suomenlinnan lauttaliikenteessä tutkimusta tehdään kesäkuun alusta elokuun loppuun (1.6. – 31.8.) sekä tammi- ja helmikuussa neljänä viikkona (2.1. – 12.1. ja 10.2. – 23.2.). Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen muihin joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä ympärivuotisella kyselytutkimuksella (13.1. – 28.11.).

Suomenlinnan lautoilla mielipidettä kartoitettiin kesällä 2014 yhteensä 1 228 matkustajalta, ja talvella 2014 lauttaliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukseen vastasi 383 matkustajaa. Tutkimusta tehtiin maanantaista torstaihin kello 6 – 18 ja perjantaisin kello 6 – 16. Viikonloppuisin tutkittiin myös Kauppatorin linjaa klo 10 – 14.

Tutkimuksen tarkemmat tulokset ovat saatavilla kaikista liikennemuodoista Asty Web -nettietokannassa. Tutkimuksen tuloksia käytetään joukkoliikenteen kehittämiseen ja henkilökunnan kouluttamiseen. Kyselyn on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Kysely toteutettiin siten, että kenttätyöntekijä jakoi liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä ohjeistettiin valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä. Kyselyyn valittujen matkustajien määrät on kiintiöity linjoittain aamuruuhkan, päivä- ja iltaruuhkan kesken matkustajamäärien suhteessa. Linjakohtainen näyte on lisäksi pyritty keräämään mahdollisimman tasaisesti koko tutkimusjakson ajalta.

Kyselylomakkeella matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla (1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä). Osa kysymyksistä mittaa liikennejärjestelmää ja osa puolestaan liikennöitsijää. Keskeisiä tuloksia ovat **yleisarvosana**, joka kuvaa matkustajien yleistä kokemusta HSL:n palveluiden laadusta, sekä **kokonaisarvosana**, joka kuvaa matkustajien yleistä kokemusta liikennöitsijän palveluiden laadusta.

Tuloksia tarkastellaan sekä arvosana-asteikolla yhdestä viiteen että tyytyväisten matkustajien osuutena. Tyytyväisillä matkustajilla viitataan vastaajiin, jotka ovat antaneet arvosanan neljä tai viisi.

Lauttaliikenteen arvosanat on muodostettu painottamalla linjoittaisia arvosanoja vuoden 2013 touko-elokuun keskimääräisen arkipäivän nousijamäärällä. Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

Syksyllä 2013 aineiston analyysin yhteydessä havaittiin, ettei osa asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista ole uskottavia. Epäily tulosten luotavuudesta kohdistuu vain yhden kenttätyöntekijän toimittamiin lomakkeisiin. HSL on poistanut kaikki kyseisen kenttätyöntekijän lomakkeet aineistosta syksystä 2011 lähtien. Raportin aikasarjat on korjattu.

2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

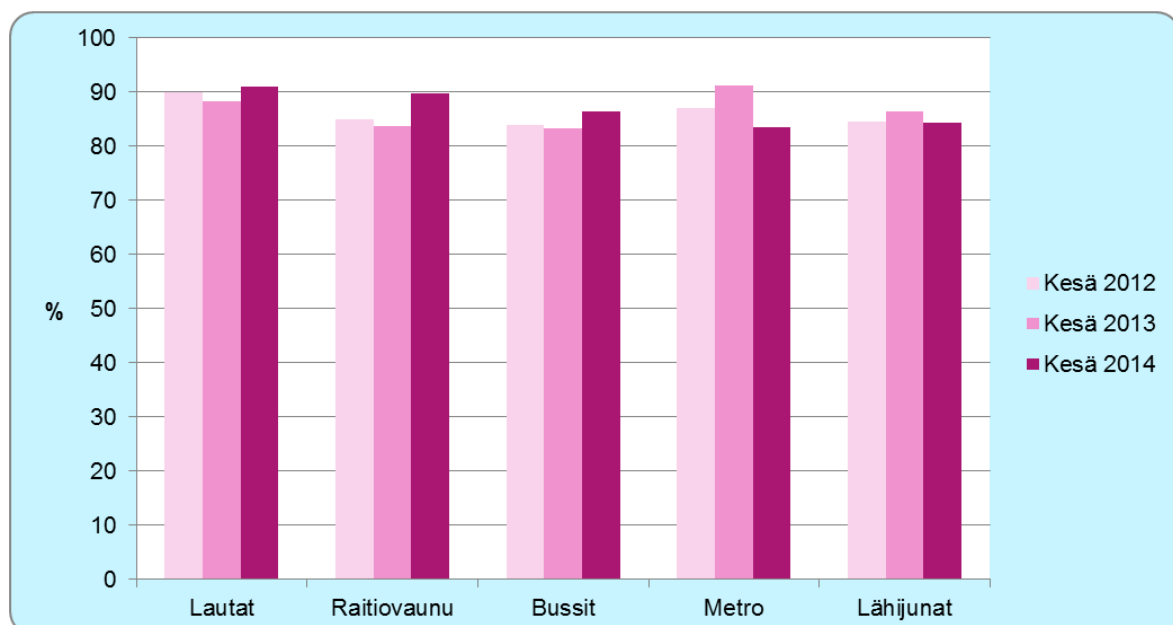
Matkustajat antavat HSL:n joukkoliikenteelle yleisarvosanan (1 – 5), joka kuvaa heidän yleistä kokemustaan HSL:n palveluiden laadusta.

Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajien tyytyväisyys on kesäisin erittäin korkea, ja tyytyväisyys on pysynyt hyvällä tasolla vuodesta toiseen matkustajamäärien kasvusta huolimatta. Kesällä 2014 hyvän tai erittäin hyvän arvosanan lauttaliikenteelle antoi 91 % matkustajista. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,24.

Matkustajien tyytyväisyys lauttaliikenteeseen selittyy osaltaan sillä, että Suomenlinnaan tehdään kesäisin paljon yksittäisiä vapaa-ajan matkoja. Tyytyväisyyden kasvua kesästä 2013 selittää myös se, että liikennöintiä epäsuositulla MS Tor-lautalla on vähennetty lokakuusta 2013 alkaen. Erot tyytyväisten matkustajien osuuksissa ovat pieniä eri liikennevälineiden kesken.

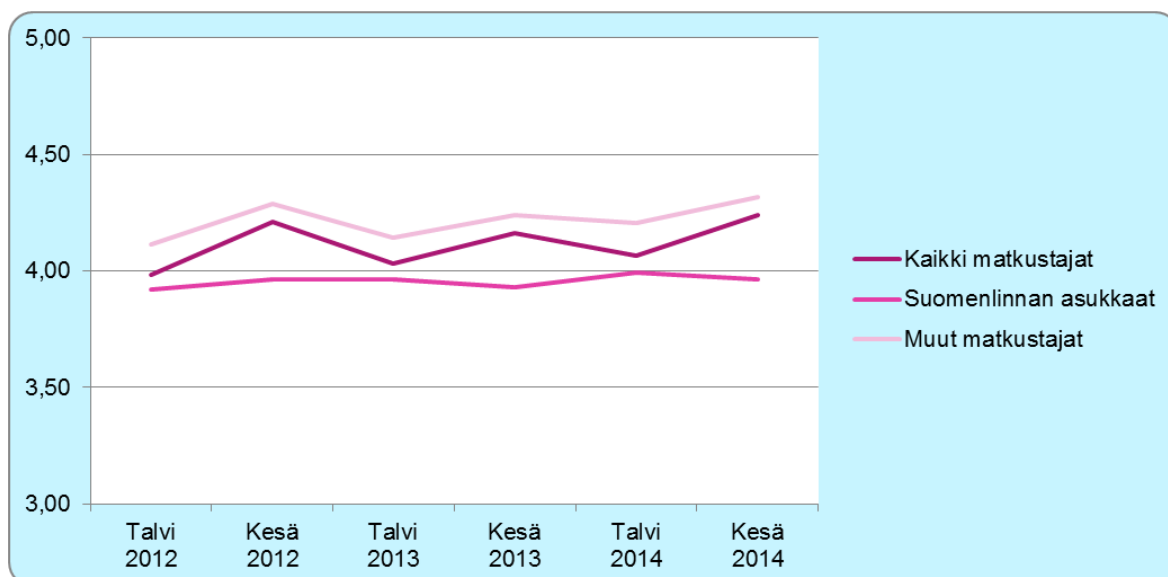
Taulukko 1. Yleisarvosana liikennemuodoittain kesän tutkimusjaksoilla.

	Kesä 2012	Kesä 2013	Kesä 2014
Lauttaliikenne	4,21	4,16	4,24
Suomenlinnan asukkaat	3,96	3,93	3,96
Muut matkustajat	4,29	4,24	4,32
Raitioliikenne	4,04	4,01	4,14
Bussiliikenne	3,99	3,99	4,04
Metrolilikenne	4,03	4,13	4,14
Lähijunalikenne	3,97	4,03	3,99



Kuva 1. Tyytyväisten matkustajien osuus yleisarvosanan perusteella.

Lauttaliikenteen tyytyväisyydessä on selkeä ero matkustajaryhmien välillä. Suomenlinnan asukkaat ovat huomattavasti tyytymättömpämpiä lauttaliikenteeseen kuin muut matkustajat. Tyytyväisyys laskee tyypillisesti kesäisin, jolloin matkustajamäärät lauttaliikenteestä kasvavat loma- ja turistisesongin vuoksi lähes kuusinkertaisiksi vuoden hiljaisimpiin kuukausiin nähden.



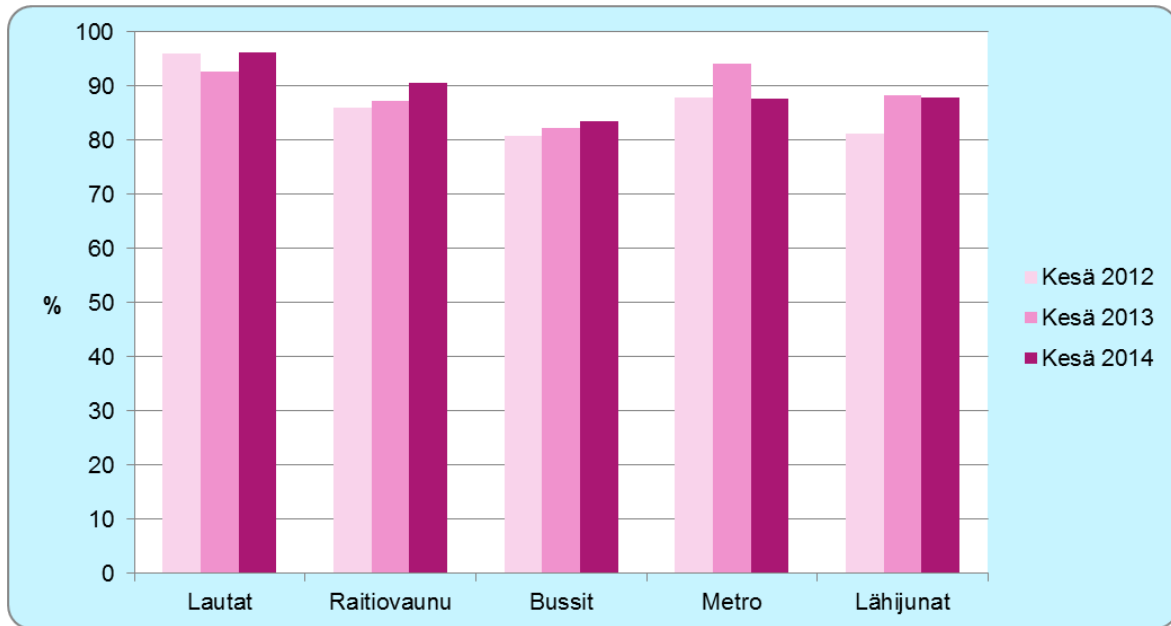
Kuva 2. Lauttaliikenteen yleisarvosanan kehitys. Asteikko on katkaistu.

3 Kokonaisarvosana liikennöitsijälle

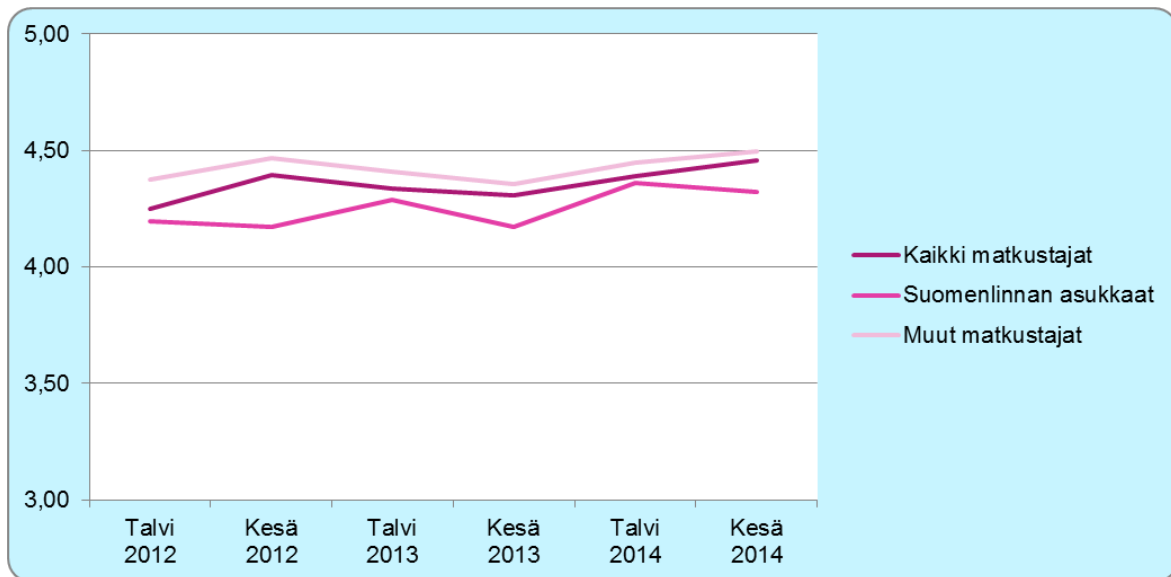
Matkustajat antavat kokonaisarvosanan (1 – 5) liikennöitsijälle linjasta, jolla he matkustavat kyselyhetkellä. Kokonaisarvosanaan tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä. Lauttaliikenteessä kokonaisarvosana on erinomainen. Arvosanan keskiarvo oli 4,46 kesällä 2014 ja matkustajista 96 % oli tyytyväisiä liikennöitsijään.

Taulukko 2. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain kesän tutkimusjaksoilla.

	Kesä 2012	Kesä 2013	Kesä 2014
Lauttaliikenne	4,40	4,31	4,46
Suomenlinnan asukkaat	4,17	4,17	4,32
Muut matkustajat	4,47	4,36	4,50
Raitioliikenne	4,13	4,10	4,23
Bussiliikenne	3,99	3,99	4,03
Metroliikenne	4,19	4,35	4,27
Lähijunaliikenne	4,00	4,17	4,15



Kuva 3. Tyytyväisten matkustajien osuus kokonaisarvosanan perusteella.



Kuva 4. Lauttaliikenteen kokonaisarvosanan kehitys. Asteikko on katkaistu.

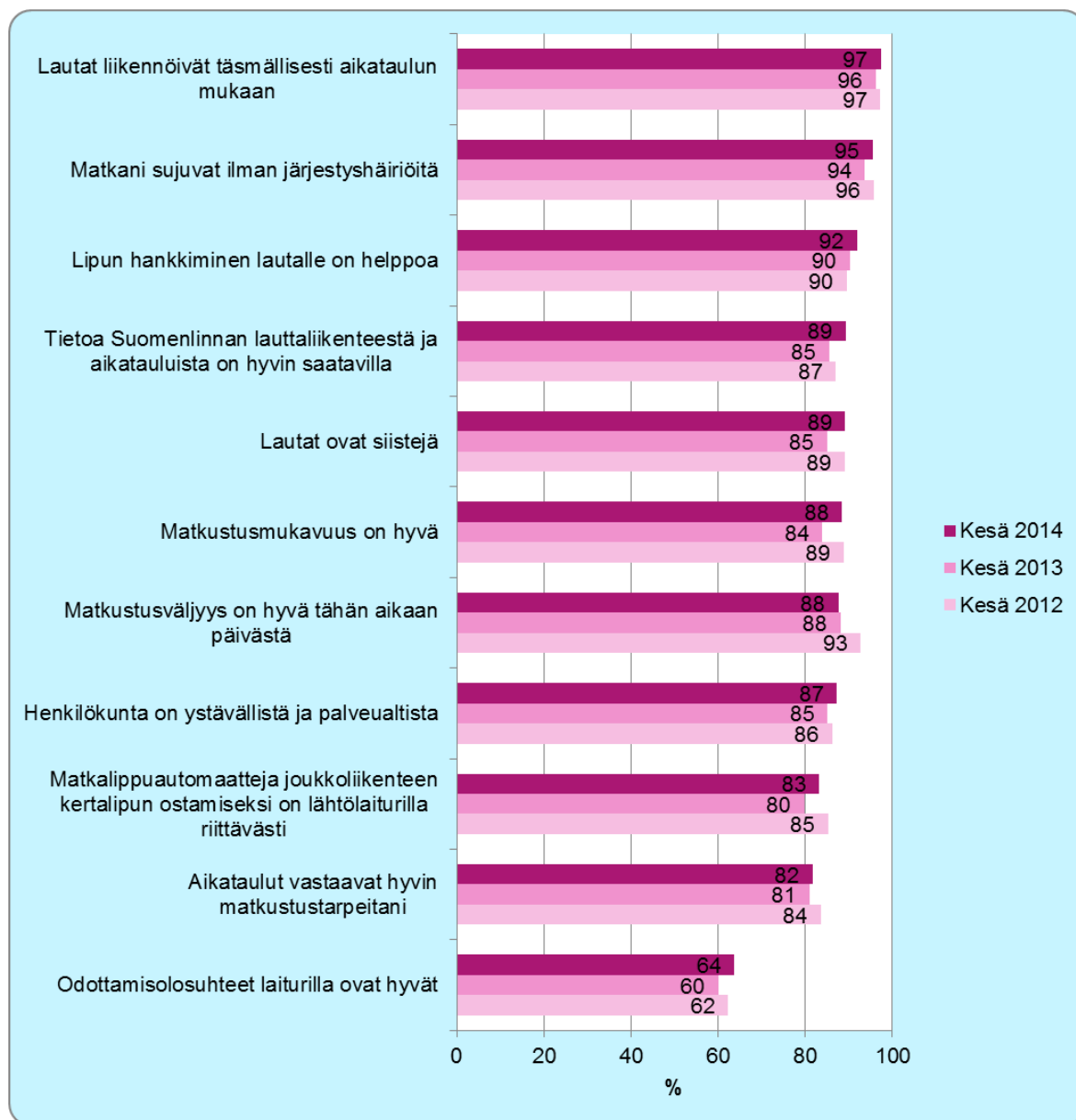
Kokonaisarvosanassa näkyy sama vuodenajoittainen vaihtelu kuin yleisarvosanassa; Kaikkien matkustajien tyytyväisyys nousee kesäisin, mutta Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys laskee matkustajamäärien lisääntyessä. Kesä 2013 oli poikkeuksellinen, sillä matkustajien yleinen tyytyväisyys notkahti kaikissa vastaajaryhmissä. Tyytyväisyyden laskua selittää se, että kesä 2013 oli lämmin ja vähäsateinen, ja Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajamäärät kasvoivat huomattavasti. Matkustajista jäi myös poikkeuksellisen paljon rannalle Suomenlinnaan suuntautuneilla lähdöillä.

4 Lauttaliikenteen tyytyväisyyden laatutekijät

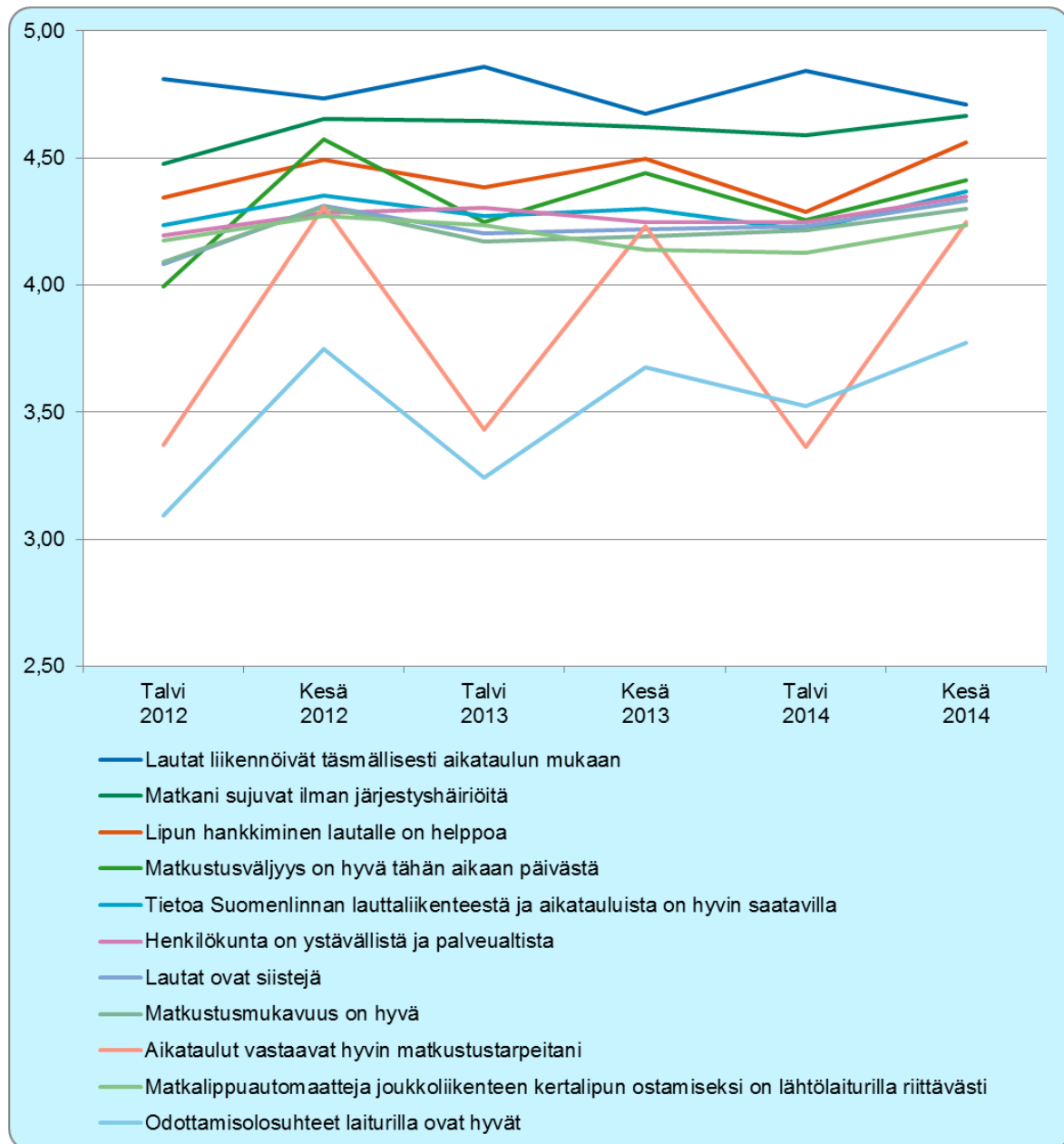
Lauttaliikenteessä kysytään matkustajien tyytyväisyyttä sekä liikennöitsijän että HSL:n toimintaan liittyviin useisiin laatutekijöihin. Seuraavassa näitä tekijöitä tarkastellaan sekä kokonaisuutena, kaikki vastaajat mukaan lukien, että vastaajan asuinpaikan mukaan.

4.1 Tyytyväisyys laatutekijöihin kokonaisuutena

Tyytyväisyys laatutekijöihin pysyy samoissa lukemissa kesästä toiseen. Kesäisin kaikkia mitattavia tekijöitä pidetään hyvinä, eli keskiarvoltaan selkeästi arvosanan neljä ylittävänä, ja tyytyväisyys on korkealla tasolla. Odottamisolosuhteet ovat selkeä poikkeus tästä, sille niihin on tyypillisesti tyytyväisiä vain hieman yli 60 % matkustajista.



Kuva 5. Tyytyväisyys lauttaliikenteen laatutekijöihin kesäisin.



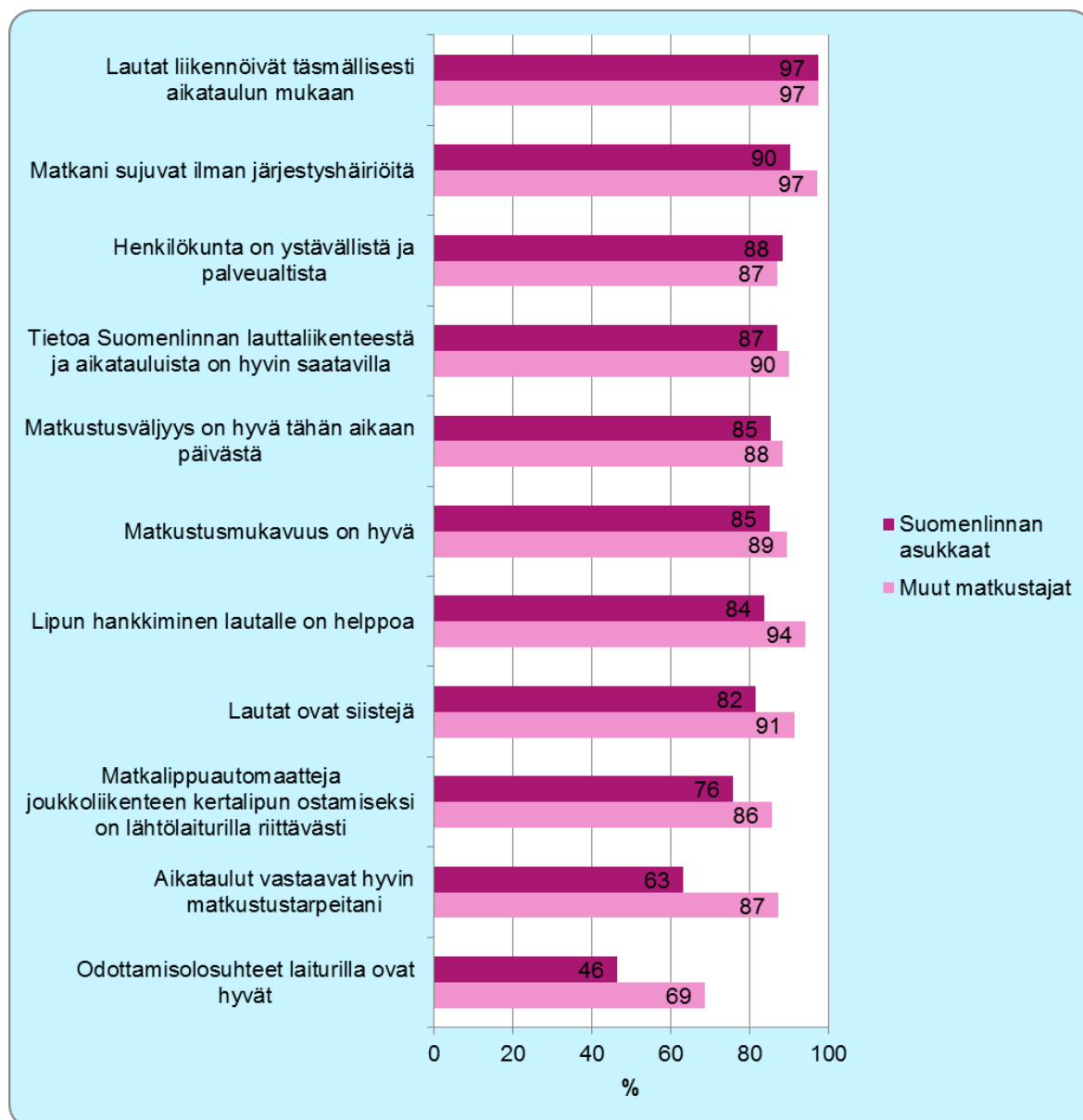
Kuva 6. Lauttaliikenteen laatutekijöiden arvosanojen kehitys. Asteikko on katkaistu.

Koko vuoden tuloksista nähdään, että talvisin heikkenee erityisesti tyytyväisyys aikataulujen sopivuuteen ja tyytyväisyys odottamisolosuhteisiin.

Talviaikataulut ovat lauttaliikenteessä kesäaikatauluja harvemmat. Odottamisolosuhteita pidetään huonoina etenkin Suomenlinnan lähtölaiturilla. Laituri koetaan ahtaaksi ja jalankulkijat ruuhkauttavat usein ajoneuvoliikenteen. Kauppatorin odotustilat taas ovat avoimen palautteen mukaan huonossa kunnossa ja epäsiistit. Lähtölaitureille toivotaan lisää istumapaikkoja, WC:tä ja katoksia.

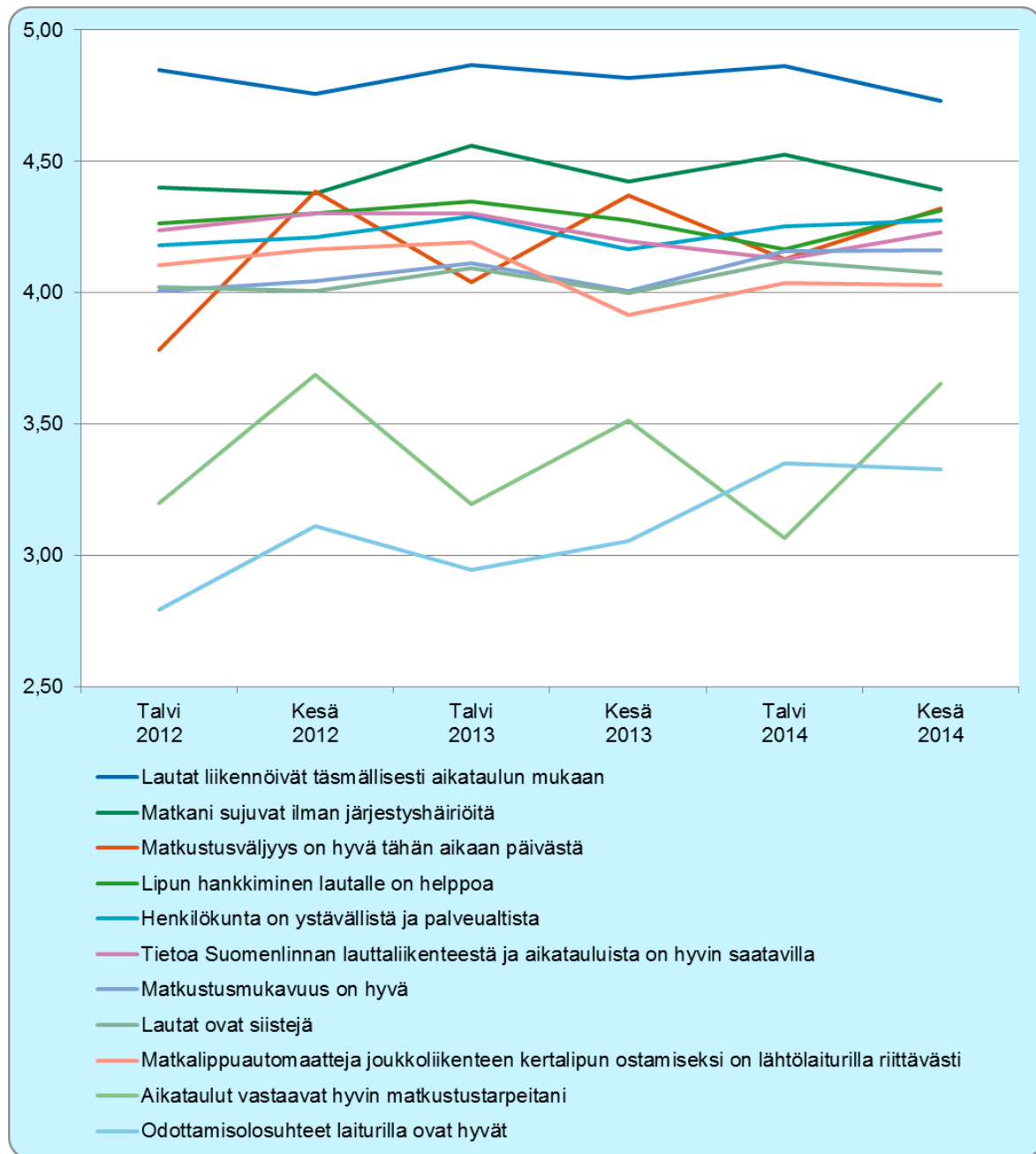
4.2 Tyytyväisyys laatutekijöihin asuinpaikan mukaan

Suomenlinnan asukkaat ovat merkittävä vastaajaryhmä Suomenlinnan lauttaliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksessa. He ovat pääasiassa tyytymättömiä lauttaliikenteeseen kuin muut matkustajat. Suomenlinnan asukkaat toivovat toistuvasti kulkuetuoikeutta lautalle ja ajoneuvokuljetuksiin. Vastaajaryhmästä riippumatta tasaisen tyytyväisiä ollaan liikennöinnin täsmällisyyteen, ja Suomenlinnan asukkaat ovat hieman muita tyytyväisempiä lauttahenkilökunnan palvelukykyyn.



Kuva 7. Tyytyväisyys lauttaliikenteen laatutekijöihin kesällä 2014 asuinpaikan mukaan.

Avoimessa palautteessa nousee esiin kritiikki vaihtoyhteyksistä muuhun joukkoliikenteeseen. Etenkin jatkoyhteydet raitiovaunuihin 2 ja 7 koetaan tärkeiksi mutta huonosti toimiviksi aikataulujen vuoksi. Sekä lautta- että raitiovaunuliikenteen aikataulusuunnittelu perustuu kuitenkin monen osatekijän huomioimiseen, ja yksittäisten lähtöjen synkronoiminen vaikuttaisi heikentävästi koko järjestelmän toimivuuteen.



Kuva 8. Suomenlinnan asukkaiden lauttaliikenteen laatutekijöille antamien arvosanojen kehitys. Asteikko on katkaistu.

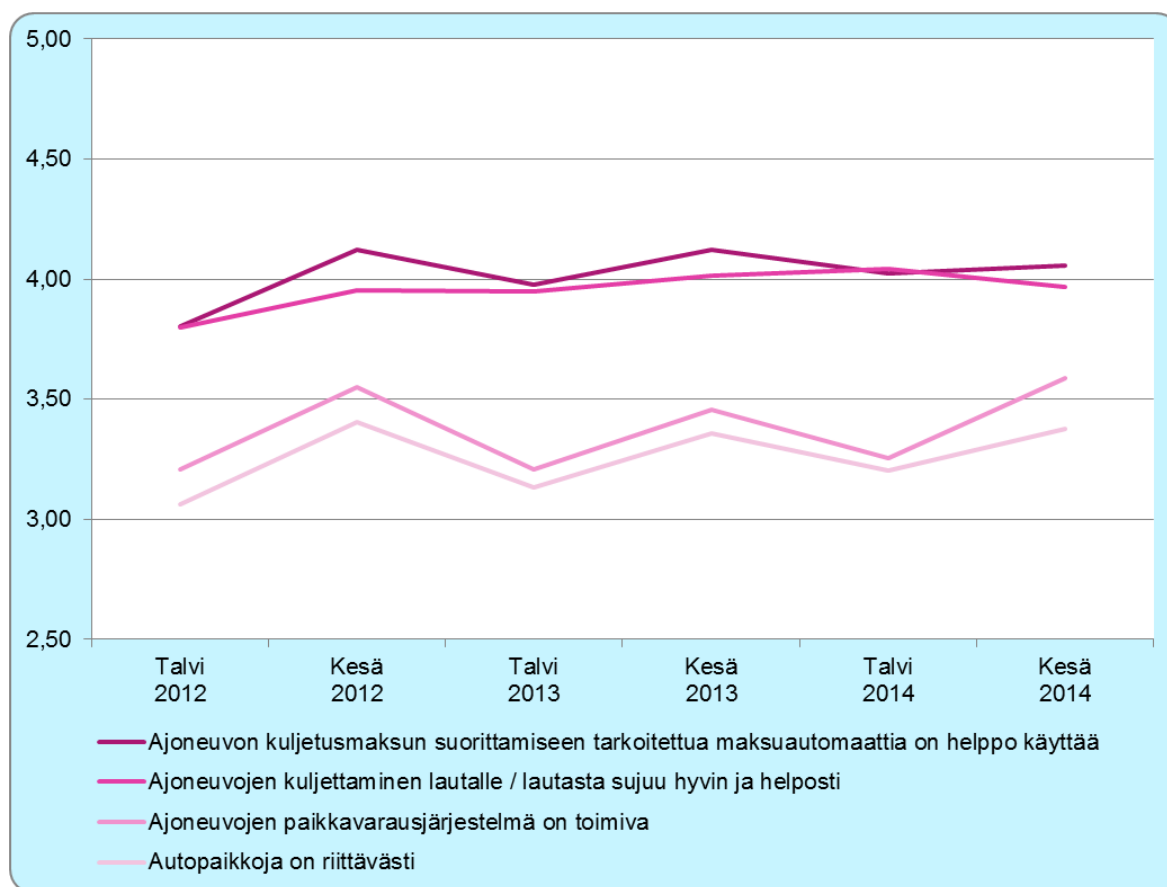
Etenkin Suomenlinnan asukkaat pitävät talviaikatauluja huonosti palvelevina. Matkustajat toivovat työmatkalaisia paremmin palvelevia aikatauluja ja ennen kuutta lähteviä aamuvuoroja sekä talvi- että kesäaikatauluihin.

5 Ajoneuvon kuljettaminen

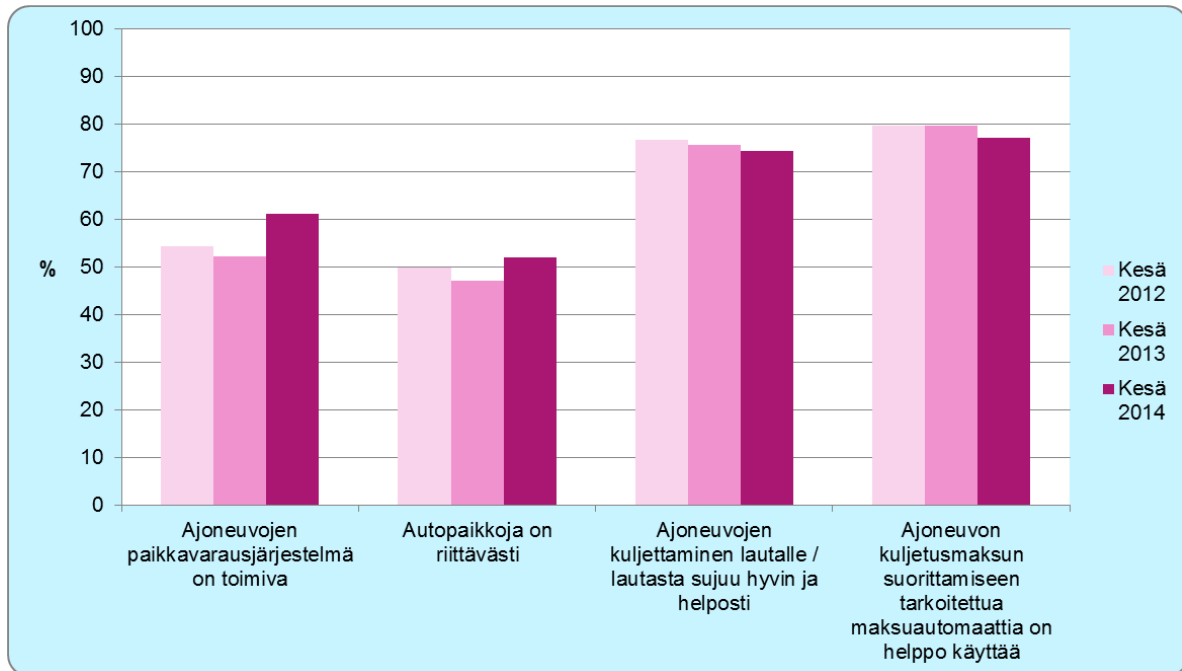
Kesällä 2014 Suomenlinnaan kuljetettiin noin 4 700 ajoneuvoa, mikä vastaa viimeisten kesien keskiarvoa.

Ajoneuvon kuljettamisen laatutekijät saavat hieman heikompia arvosanoja verrattuna muihin lauttaliikenteen laatutekijöihin. Avoimessa palautteessa ajoneuvon kuljetusmaksua pidetään korkeana, ja sitä kritisoivat etenkin Suomenlinnan asukkaat. Lisäksi Katajanokan lähtölaiturin läheisyyteen toivotaan lisää pysäköintitilaa. Tyytyväisyys ajoneuvokuljetuksiin paranee kesäisin, mikä selittyy ennen kaikkea kesän tiheillä vuoroväleillä.

Avointa palautetta annettiin runsaasti polkupyörän kuljetusmaksusta, jota pidettiin kohtuuttoman korkeana.



Kuva 9. Arvosanojen kehitys ajoneuvon kuljettamiseen vaikuttavissa tekijöissä. Asteikko on katkaistu.



Kuva 10. Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen vaikuttaviin tekijöihin kesäisin.

Taustatiedot

Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan vastaajia mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (mm. iän ja sukupuolen) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaa mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia, ja että tutkimuksen tulokset ovat luotettavia.

Taulukko 3. Suomenlinnan lauttaliikenteen näytteen jakauma kesällä 2014.

	Kaikki	Suomenlinnan asukkaat	Muut matkustajat
Lukumäärä	1228	256	945
Sukupuoli			
Nainen	61 %	55 %	63 %
Mies	39 %	45 %	47 %
Ikäryhmä			
15 - 19-vuotiaat	4 %	4 %	4 %
20 - 29-vuotiaat	23 %	17 %	25 %
30 - 44-vuotiaat	35 %	36 %	35 %
44 - 59-vuotiaat	25 %	30 %	23 %
60+ -vuotiaat	13 %	12 %	13 %
Asuinpaikka			
Suomenlinna	23 %		
Muu Helsinki	34 %		
Espoo	7 %		
Vantaa	4 %		
Muu Helsingin seutu	3 %		
Muu Suomi	13 %		
Ulkomaat	16 %		
Kuinka usein matkustatte Suomenlinnan lautalla?			
Vähintään neljänä päivänä viikossa	30 %	80 %	15 %
2-3 päivänä viikossa	7 %	16 %	5 %
Yhtenä päivänä viikossa	4 %	1 %	4 %
Harvemmin	59 %	2 %	76 %
Mitä lippua käytitte tällä matkalla?			
Matkakorttiin ladattua kautta	41 %	69 %	33 %
Matkakorttiin ladattua arvoa	25 %	19 %	27 %
Kertalippua	17 %	5 %	21 %
Kännykkälippua	5 %	9 %	4 %
Suomenlinna-lippua	4 %	0 %	6 %
Muuta	10 %	3 %	12 %

Liite 1: Suomenlinnan lauttaliikenteen kyselylomake

T-12761						
HSL:n JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY kesä 2014						
Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan matkan aikana oheiseen kyselyyn ja palauttamaan lomakkeen tutkimusavustajalle. Käytettävissänne on arvoasteikko 1 - 5. Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastiamalla sitä osoittava ruutu.						
Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat Suomenlinnan lauttaliikenteen palveluun?						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
1. Henkilökunta on ystävällistä ja palvelualtista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Lautat pysyvät hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Lautat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Matkustusmukavuus on hyvä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
5. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle lauttaliikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
6. Matkustusväljyys on hyvä tähän aikaan päivästä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Aikataulut vastaavat hyvin matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Odottamisolosuhteet ovat hyvät lähtölaiturillani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Lipun hankkiminen lautalle on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Matkalippuautomaatteja joukkoliikenteen kertalipun ostamiseksi on lähtölaiturilla riittävästi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Tietoa Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista on tarpeeksi saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Käytän ajoneuvokuljetuksia lauttaliikenteessä. 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei Jos vastasitte KYLLÄ, vastatkaa myös kysymyksiin 14 - 17. Jos vastasitte EI, jatkakaa kysymyksestä 18.						
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0
14. Ajoneuvojen paikkavarauksjärjestelmä on toimiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Autopaikkoja on riittävästi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Ajoneuvojen kuljettaminen lautalle/lautasta sujuu hyvin ja helposti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Ajoneuvon kuljetusmaksun suorittamiseen tarkoitettua maksuautomaattia on helppo käyttää	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Erittäin huono 1	Melko huono 2	Keskin-kertainen 3	Melko hyvä 4	Erittäin hyvä 5	En osaa sanoa 0
18. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jatkuu kääntöpuolella... ➔						

VASTAAJAN TAUSTATIEDOT			
Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Matkakorttiin ladattua kautta 2 ☐ Matkakorttiin ladattua arvoa 3 ☐ Kertalippua 4 ☐ Kännykkälippua 5 ☐ Suomenlinna-lippua 6 ☐ Muuta	Vastaaajan sukupuoli: 1 ☐ Nainen 2 ☐ Mies	Syntymävuosi: 1 9	
Kuinka usein matkustatte Suomenlinnan lautalla? 1 ☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 ☐ 2 - 3 päivänä viikossa 3 ☐ Yhtenä päivänä viikossa 4 ☐ Harvemmin	Missä asutte? 1 ☐ Suomenlinnassa 2 ☐ Muualla Helsingissä 3 ☐ Espoossa 4 ☐ Vantaalla 5 ☐ Kauniaisissa 6 ☐ Keravalla 7 ☐ Kirkkonummella 8 ☐ Hyvinkäällä 9 ☐ Järvenpäässä 10 ☐ Nurmijärvellä 11 ☐ Mäntsälässä 12 ☐ Pornaisissa 13 ☐ Sipoossa 14 ☐ Tuusulassa 15 ☐ Vihdissä 16 ☐ Muualla Suomessa, missä? _____ 17 ☐ Ulkomailla, missä? _____		
Vaihdatteko (tai vaihdoitteko) tällä matkalla joukkoliikennevälineestä toiseen? 1 ☐ Kyllä 2 ☐ Ei			
Jos vastasitte edelliseen kysymykseen "KYLLÄ", mitä muita välineitä käytitte tai vielä käytätte tällä matkalla? 1 ☐ Bussia, linja/linjat: _____ 2 ☐ Raitiovaunua, linja/linjat: _____ 3 ☐ Metroa 4 ☐ Junaa			
Muita kommentteja: _____ _____ _____			
Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!			
Haastattelija täyttää tämän kentän!			
pv	kk	klo	Suunta:
Sää: 1 ☐ Sateinen 2 ☐ Pouta			
Lähtölaituri: 1 ☐ Kauppatori 2 ☐ Suomenlinnan päälaituri 3 ☐ Katajanokka 4 ☐ Suomenlinnan huoltolaituri	Alus: 1 ☐ m/s Suomenlinna II 2 ☐ m/s Suokki 3 ☐ m/s Tor 4 ☐ m/s Ehrensärd 5 ☐ vara-alus, m/s _____	Aluksen täyttöaste (1-4): 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐	Kieli: 1 ☒ Suomi 2 ☐ Ruotsi 3 ☐ Englanti 4 ☐ Venäjä
Taloustutkimus Oy 19.5.2014 PAh/rr T-12761			

HSL:n julkaisuja 18/2014
ISSN 1798-6176
ISBN 978-952-253-242-8 (nid.)
ISSN 1798-6184
ISBN 978-952-253-243-5 (pdf)

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6A, Helsinki
PL 100, 00077 HSL
puh. (09) 4766 4444
etunimi.sukunimi@hsl.fi

HRT Helsingforsregionens trafik
Semaforbron 6 A, Helsingfors
PB 100 • 00077 HRT
tfn (09) 4766 4444
fornamn.efternamn@hsl.fi