

Matkustajien tyytyväisyys Suomenlinnan lauttaliikenteeseen (ASTY) kesällä 2018

Esittelijä

Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi

Valmistelija

Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 0405013362, ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 0407672208, liikennetutkija Hanna Kittinen p. 0407527426

Matkustajat tyytyväisiä lauttaliikenteeseen

Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajat antoivat HSL-joukkoliikenteelle erittäin hyvän yleisarvosanan, 4,15 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan perusteella matkustajista 89 prosenttia oli tyytyväisiä lauttaliikenteeseen. Tyytyväisten matkustajien osuus on arvosanan 4 tai 5 antaneiden matkustajien osuus. Erityisesti liikennöitsijää arvioiva kokonaisarvosana oli lauttaliikenteessä korkea, 4,49.

Matkustajat ovat pysyneet pääasiassa tyytyväisinä lauttaliikenteeseen, vaikka lauttaliikenteen kesäkuukausien matkustajamäärät ovat kasvaneet kesästä toiseen. Lauttaliikenteessä on kesästä 2012 ollut täysi kapasiteetti käytössä kesäkuukausien ruuhka-aikoina.

Lauttaliikenteen korkea asiakastyytyväisyys selittyy osittain sillä, että Suomenlinnaan tehdään etenkin kesäkuukausina paljon yksittäisiä vapaa-ajan matkoja. Vakituisesti Suomenlinnassa asuvien lauttaliikenteen matkustajien tyytyväisyys on keskimääräistä heikompi. Yleisarvosanan perusteella suomenlinalaisista HSL-liikenteeseen tyytyväisiä oli 80 prosenttia, kun taas muista kuin suomenlinalaisista lauttaliikenteen matkustajista tyytyväisiä oli 90 prosenttia. Liikennöitsijää arvioitaessa ryhmien välinen hajonta on vähäisempää: kokonaisarvosanan perusteella suomenlinalaisista 93 prosenttia on tyytyväisiä liikennöitsijään, muista matkustajista tyytyväisiä oli 97 prosenttia. Henkilökunnan palvelukykyä arvioitaessa Suomenlinnan asukkaat ovat muita matkustajia tyytyväisempiä. Heistä jopa 91 prosenttia oli tyytyväisiä lauttaliikenteessä saamaansa palveluun, kun taas muista matkustajista tyytyväisiä oli 86 prosenttia.

Suomenlinnan asukkaat olivat keskimääräistä tyytymättömämpiä Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista saatavilla olevaan tietoon. Tiedon saantiin tyytyväisiä oli keskimäärin 84 prosenttia matkustajista, mutta suomenlinalaisista tyytyväisiä oli vain vajaa 70 prosenttia. Muista kuin Suomenlinnan asukkaista tyytyväisiä oli lähes yhdeksän kymmenestä. Suomenlinalaisten antaman palautteen mukaan syksyllä 2017 uudistetun Reittioppaan aikatauluhaku ei palvele matkustajia, jotka haluavat tutkia pitkän aikavälin aikatauluja. Syyskuussa 2018 Reittioppaaseen tuotiin uutena ominaisuutena pysäkkikohtainen aikataulu, jonka toivotaan vastaavan ilmenneeseen tarpeeseen. Reittioppaan kehitystyö jatkuu edelleen.

Suomenlinalaiset olivat keskimääräistä tyytymättömämpiä myös odottamisolosuhteisiin lähtölaitureilla. Keskimäärin kaksi kolmesta matkustajista oli tyytyväinen odottamisolosuhteisiin, kun taas suomenlinalaisista tyytyväinen oli vain joka toinen. Suomenlinnan päälaiturin perusparannus valmistui kesäksi 2017. Muutostöillä kohennettiin odottamisolosuhteita laiturialueella ja muutettiin lautalle nousun kulkureittejä, jotta siirtyminen lautalle ja lautasta olisi aikaisempaa tehokkaampaa. Matkustajat olivat pitkään toivoneet uudistuksia lähtölaitureille, ja tyytyväisyys laiturialueen odottamisolosuhteisiin nousikin selvästi uudistuksen jälkeen. Suomenlinnan asukkaille osoitettua kulkuporttia on pidetty hyvänä uudistuksena, mutta sen käyttö lastenrattaiden, pyörätuolin tai pyörän kanssa ei onnistu, mistä Suomenlinnan asukkaat antoivat palautetta. Asukkaiden kulkua helpottavaa porttia toivotaan myös Kauppatorin päähän ja oikeutta porttien käyttöön Suomenlinnassa työskenteleville. Laiturialueiden rakenteista vastaa HKL-infra.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä Suomenlinnan joukkoliikennepalveluihin 1.6.–31.8. toteutettavalla kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18, perjantaisin kello 6–16 ja viikonloppuisin kello 10–14. HSL:n tilaamassa lauttaliikenteessä. Kesällä 2018 tutkimukseen osallistui yli 1 200 lauttaliikenteenmatkustajaa. Matkustajat arvioivat HSL:n joukkoliikenteen toimintaa asteikolla yhdestä viiteen. Tutkimusaineisto on tarkasteltavissa avoimessa nettietokannassa osoitteessa: hsl.louhin.com/asty/

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.