

Matkustajien tyytyväisyys Suomenlinnan lauttaliikenteeseen (ASTY) kesällä 2019

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, 4,26 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan perusteella matkustajista 90 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 82 prosenttia, kun taas muista kuin suomenlinalaisista lauttaliikenteen matkustajista tyytyväisiä oli 91 prosenttia. Henkilökunnan palvelukykyä arvioitaessa Suomenlinnan asukkaat ovat muita matkustajia tyytyväisempiä. Heistä jopa 94 prosenttia oli tyytyväisiä lauttaliikenteessä saamaansa palveluun, kun taas muista matkustajista tyytyväisiä oli 84 prosenttia.

Suomenlinnan asukkaiden kulkuportit päälaitureilla ovat pidetty uudistus

Suomenlinnan asukkaiden kulkua lauttaan on parannettu laiturialueiden perusparannuksilla sekä saaren asukkaille ja työntekijöille osoitetuilla kulkuporteilla. Kesäksi 2019 Kauppatorin laiturilla otettiin käyttöön asukkaille tarkoitettu kulkuportti, jota on pitkään toivottu. Suomenlinnan päälaiturin perusparannus valmistui jo kesäksi 2017, jolloin vastaava kulkuportti otettiin käyttöön saaren päälaiturilla. Suomenlinnan asukkaille osoitettuja kulkuporteja on pidetty hyvinä uudistuksina, mutta niiden käyttö lastenrattaiden, pyörätuolin tai pyörän kanssa ei onnistu, mistä Suomenlinnan asukkaat antoivat palautetta. Laiturialueiden rakenteista vastaa HKL-infra.

Matkustajien tyytyväisyys Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista saatavilla olevaan tietoon nousi selkeästi kesästä 2018. Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys informaation saatavuuteen nousi kymmenellä prosenttiyksiköllä; heistä tyytyväisiä oli neljä viidestä. Muista kuin Suomenlinnan asukkaista tyytyväisiä oli lähes yhdeksän kymmenestä. Reittiopasta uudistettiin syksyllä 2017. Uudistuksen jälkeen, kesällä 2018 tehdyn tutkimuksen mukaan, etenkin Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys lauttaliikenteestä ja sen aikatauluista saatavilla olevaan tietoon laski. Tuolloin Reittioppaan aikataulujen näkyvyydestä ja hausta pitkällä aikavälillä annettiin runsaasti kriittistä palautetta. Syyskuussa 2018 Reittioppaaseen tuotiin pysäkkikohtaiset aikataulut, joiden avulla on mahdollista tutkia pitkän aikavälin aikatauluja.

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 2019 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.