

22
.....
2013

HSL:n joukkoliikenteen
asiakastyytyväisyystutkimus,
Suomenlinnan lauttaliikenne kesä 2013
Tulosraportti



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus,
Suomenlinnan lauttaliikenne
kesä 2013
Tulosraportti

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

Lisätietoja: Jenni Nikula (09) 4766 4273
jenni.nikula@hsl.fi

Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Edita Prima Oy
Painopaikka Helsinki 2013

Esipuhe

Julkaisu sisältää kesällä 3.6.–29.8.2013 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyvääisyyttä mittaavan kyselyn Suomenlinnan lauttaliikennettä koskevat tulokset. Kyselyn suunnittelusta vastasi HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä.

Kyselyn tuloksia käytetään HSL:n joukkoliikenteen kehittämisessä ja henkilökunnan koulutuksessa. Kyselystä saadaan myös arvokasta taustatietoa matkustajien asiakasprofiilista.

Työtä ohjasi johtoryhmä, johon kuuluivat HSL:n joukkoliikennesuunnitteluosaston operatiiviset tutkimukset -ryhmästä Antti Vuorela (puheenjohtaja), Jenni Nikula (varapuheenjohtaja), Natalia Bereszina, Esko Kokki ja Katja Onnenlehto sekä linjasto- ja aikataulusuunnitteluryhmästä Ville Lepistö. Johtoryhmään kuuluivat myös Anna Planting ja Marko Vihervuori HSL:n liikennejärjestelmäosaston liikennetutkimukset ja -ennusteet -ryhmästä sekä Teija Visa HSL:n liikennepalvelut -osaston hankintaryhmästä.

Kyselyn käytännön toteutuksesta ja raportoinnista vastasi Taloustutkimus Oy, jossa työn vastuuhenkilöinä olivat Pauliina Aho ja Jari Pajunen. Tuloksia koskeva analyysi perustuu HSL:n asiantuntijoiden antamiin kommentteihin.

Helsingissä 29.10.2013

Antti Vuorela
ryhmäpäällikkö
operatiiviset tutkimukset
joukkoliikennesuunnitteluosasto
HSL Helsingin seudun liikenne

Tiivistelmäsiivu

| | | | |
|--|-------------------------------|----------------------|------------|
| Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne | | | |
| Tekijät: Taloustutkimus Oy, HSL | | Päivämäärä 7.11.2013 | |
| Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, Suomenlinnan lauttaliikenne, kesä 2013 | | | |
| Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne | | | |
| Tiivistelmä: HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Kesän 2013 aikana (3.6.–29.8.) mielipidettä kartoitettiin kaikkiaan 1 188 Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajalta. Muissa liikennemuodoissa kyselyitä tehtiin kesän aikana 4 670 kappaletta. Toista kertaa Suomenlinnan lautalla tehtiin asiakastytyväisyystutkimusta myös tammi-helmikuussa 2013. Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajat antoivat kesän 2013 HSL-alueen joukkoliikenteelle yleisarvosanan 4,15 (asteikko 1–5). Tämä arvosana on paras kaikista liikennemuodoista (metroliikenne 4,13; raitiovaunuliikenne 3,99; bussiliikenne 3,99; junaliikenne 4,02). Liikennöitsijän toimintaa mittaava kokonaisarvosana lauttaliikenteelle on 4,31 (asteikko 1-5). Lauttaliikenteen matkustajat ovat kesällä tyytyväisimpiä lauttojen aikataulussa pysymiseen ja matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä. Tyytymättömiä matkustajat ovat odottamisolosuhteisiin lähtölaiturilla. Kesään 2012 verrattuna tyytyväisyydessä ei ole suuria muutoksia. Talveen verrattuna kesällä ollaan selvästi tyytyväisempiä aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin, odottamisolosuhteisiin laitureilla sekä matkustusväljyyteen. Suomenlinnan asukkaat ovat muita matkustajia tyytymättömiä lauttaliikennettä mittaaviin lautekijöihin aikataulussa pysymistä lukuun ottamatta. Suurimmat erot Suomenlinnan asukkaiden ja muiden matkustajien välillä ovat odottamisolosuhteissa lähtölaiturilla ja aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin. Ajoneuvoa lautalla kuljettavat matkustajat ovat melko tyytyväisiä kuljettamiseen liittyviin lautekijöihin. Maksuautomaatit koetaan helppokäyttöisiksi. Sen sijaan tyytymättömyys keskittyy ajoneuvon paikkavarauksjärjestelmän toimivuuteen ja autopaikkojen riittävyteen. Talvella autopaikkojen riittävyteen ollaan selvästi tyytymättömiä kuin kesällä. Suomenlinnan asukkaat ovat ajoneuvon kuljettamiseen liittyviin tekijöihin tyytymättömiä kuin muut matkustajat. | | | |
| Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytyväisyys, matkustajatytyväisyys, Suomenlinnan lauttaliikenne | | | |
| Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisu 22/2013 | | | |
| ISSN 1798-6176 (nid.) | ISBN 978-952-253-208-4 (nid.) | Kieli: Suomi | Sivuja: 24 |
| ISSN 1798-6184 (pdf) | ISBN 978-952-253-209-1 (pdf) | | |
| HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444 | | | |

Sammandragssida

| | | | |
|---|--------------------------------|-----------------|--------------|
| Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik | | | |
| Författare: Taloustutkimus Oy, HSL | | Datum 7.11.2013 | |
| Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, Sveaborgsfärjan, sommaren 2013 | | | |
| Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik | | | |
| Sammandrag: HRT mäter året runt med enkäter i kollektivtrafikmedlen hur nöjda passagerarna är med kollektivtrafiken. Sommaren 2012 (3.6 – 29.8) kartlades åsikterna hos sammanlagt 1 188 passagerare i färjetrafiken till Sveaborg. I andra trafikslag genomfördes enkäter 4 670 stycken under sommaren. För andra gången genomfördes kundbelåtenhetsundersökningen på Sveaborgsfärjan också i januari-februari 2013. Passagerarna i färjetrafiken till Sveaborg gav sommaren 2013 kollektivtrafiken i HRT-området det allmänna betyget 4,15 (skala 1-5). Detta är det bästa betyget bland alla trafikslag (metrotrafiken 4,13; spårvagnstrafiken 3,99; busstrafiken 3,99; tågtrafiken 4,02) Helhetsbetyg som mäter hur trafikföretaget har skött trafiken är för färjetrafikens del 4,31 (skala 1-5). Passagerarna i färjetrafiken är under sommaren mest nöjda med hur färjan håller sin tidtabell och hur resor sker utan ordningsstörningar. Mest missnöjda är passagerarna över förhållandena då man väntar på avgångskajen. Nöjdheten har inte förändrats nämnvärt jämfört med sommaren 2012. Jämfört med vintern är passagerarna på sommaren klart mer nöjda med förhållandena då man väntar på avgångskajen, trängsel ombord samt med hur tidtabellen motsvarar resbehov. Invånarna på Sveaborg är mer missnöjda än de övriga passagerarna över de kvalitetsfaktorer med vilka man mäter färjetrafiken med undantag av hur färjan håller sin tidtabell. De största skillnaderna i åsikterna mellan invånarna på Sveaborg och andra passagerare ligger i följande kvalitetsfaktorer: förhållandena då man väntar på avgångskajen och hur tidtabellerna motsvarar resbehov. Passagerare som tar bilen med på färjan är relativt nöjda med kvalitetsfaktorer som hänger ihop med transport. Betalningsautomaterna anses vara lätta att använda. Däremot är många missnöjda med hur systemet för platsbokning av fordon fungerar och på antalet bilplatser. På vintern är man klart mer missnöjd med antalet bilplatser än på sommaren. Invånarna på Sveaborg är mer missnöjda med faktorer som gäller transport av fordon än andra passagerare. | | | |
| Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet, Sveaborgsfärjan | | | |
| Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 22/2013 | | | |
| ISSN 1798-6176 (nid.) | ISBN 978-952-253-208-4 (häft.) | Språk: Finska | Sidantal: 24 |
| ISSN 1798-6184 (pdf) | ISBN 978-952-253-209-1 (pdf) | | |
| HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444 | | | |

Abstract page

| | | | |
|---|--------------------------------|-------------------------------|-----------|
| Published by: HSL Helsinki Region Transport | | | |
| Author: Taloustutkimus Oy, HSL | | Date of publication 7.11.2013 | |
| Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, Suomenlinna ferry services, summer 2013 | | | |
| Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport | | | |
| <p>Abstract:</p> <p>HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. During summer 2013 (3 June – 29 August), a total of 1,188 passengers on the Suomenlinna ferry responded to the survey. On other modes of transport, a total of 4,670 passengers responded to the survey. For the second time, a passenger satisfaction survey was conducted on the Suomenlinna ferry also in January/February 2013.</p> <p>In summer 2013, passengers on the Suomenlinna ferry services gave HSL's public transport services an overall grade of 4.15 on a scale of 1 to 5. This is the highest grade among all modes of transport (Metro services 4.13; tram services 3.99; bus services 3.99; commuter train services 4.02).</p> <p>On the ferry services, the overall score measuring the performance of the operator was 4.37 on a scale of 1 to 5.</p> <p>In the summer, the ferry passengers were the most satisfied with the ferries keeping to the timetables and with that the journeys go without disturbances. Passengers are the least satisfied with the waiting conditions at the departure pier.</p> <p>There are no substantial changes from the previous summer. Compared to winter, in summer passengers are clearly more satisfied with the way the timetables meet their travel needs, as well as with the waiting conditions and space capacity.</p> <p>Residents of Suomenlinna are less satisfied than other passengers with the quality factors measuring the ferry services with the exception of keeping to the timetables. The greatest differences between the residents of Suomenlinna and other passengers were in their views on the waiting conditions and how the timetables meet their travel needs.</p> <p>Passengers transporting vehicles on the ferry are fairly satisfied with the quality factors relating to vehicle transport. The payment machines are deemed easy to use. By contrast, passengers are not satisfied with the vehicle transport booking system and availability of car spaces. In winter, passengers are clearly less satisfied with the availability of car spaces than in summer. Residents of Suomenlinna are less satisfied with the conditions for vehicle transport than other passengers.</p> | | | |
| Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction | | | |
| Publication series title and number: HSL publications 22/2013 | | | |
| ISSN 1798-6176 (nid.) | ISBN 978-952-253-208-4 (Print) | Language: Finnish | Pages: 24 |
| ISSN 1798-6184 (pdf) | ISBN 978-952-253-209-1 (pdf) | | |
| HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel. +358 (0) 9 4766 4444 | | | |

Sisällysluettelo

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 11 |
| 2 | Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle | 12 |
| 2.1 | Yleisarvosana liikennemuodoittain | 12 |
| 3 | Kokonaisarvosana liikennöitsijälle..... | 14 |
| 3.1 | Kokonaisarvosana liikennemuodoittain | 14 |
| 3.2 | Lauttaliikenteen osatekijät..... | 15 |
| 3.2.1 | Lauttaliikenteen osatekijät kokonaisuutena | 15 |
| 3.2.2 | Lauttaliikenteen osatekijät asuinpaikan mukaan | 18 |
| 4 | Ajoneuvon kuljettaminen | 19 |
| 4.1 | Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen kokonaisuutena | 19 |
| 4.2 | Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen asuinpaikan mukaan..... | 21 |
| 5 | Taustatiedot..... | 22 |
| | Liite 1. Kyselylomake..... | 23 |

1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla ympärivuotisella kyselytutkimuksella (15.1.–30.11.2012). Suomenlinnan lauttaliikenteessä tutkimusta tehdään kesäkuun alusta elokuun loppuun sekä tammi- ja helmikuussa neljänä viikkona. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatubonusten laskennassa. Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiantosta.

Suomenlinnan lautoilla mielipidettä kartoitettiin kesällä 2013 yhteensä 1 188 matkustajalta. Muissa liikennevälineissä samaan aikaan tehtiin kaikkiaan 4 670 kyselyä. Tässä raportissa esitetyt tulokset pohjautuvat kesän haastatteluihin. Tuloksia vertaillaan myös kesinä 2011 ja 2012 tehtyyn tutkimukseen, sekä soveltuvien osin kesän 2009 tutkimukseen ja talven tutkimusjaksoihin.

Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Suomenlinnan lauttoja tutkittiin myös viikonloppuisin Kauppatorin linjalla klo 10–14. Käytännössä kyselyt on toteutettu siten, että kenttätyöntekijä on jakanut liikennevälineissä satunnaisesti valitsemilleen matkustajille kyselylomakkeen matkan aikana täytettäväksi. Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kenttätyöntekijöitä on ohjeistettu valitsemaan tutkimukseen matkustajia mahdollisimman satunnaisesti mm. iän ja sukupuolen suhteen sekä keräämään enintään kymmenen vastausta yhdeltä lähdöltä.

Kyselyyn valittujen matkustajien määrät on linjoittain kiintiöity 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. Keskeiset esitettävät tulokset selitteineen ovat:

Yleisarvosana: matkustajat antavat HSL-alueen joukkoliikenteelle yleisarvosanan asteikolla 1–5. Lauttaliikenteen lomakkeella yleisarvosanaa kartoitetaan kysymyksellä 18 (lomake liite 1).

Kokonaisarvosana: matkustajien antama kokonaisarvosana liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla matkustaja kysely hetkellä matkusti. Kysymys 5 lauttalomakkeessa.

Jakaumatuloksissa mahdollisesti esiintyvät erot (+/-1 prosenttiyksikköä) yhteenlasketuissa tuloksissa (kuten tyytyväiset arvosanat 4 ja 5 yhteensä) johtuvat pyöristyksistä.

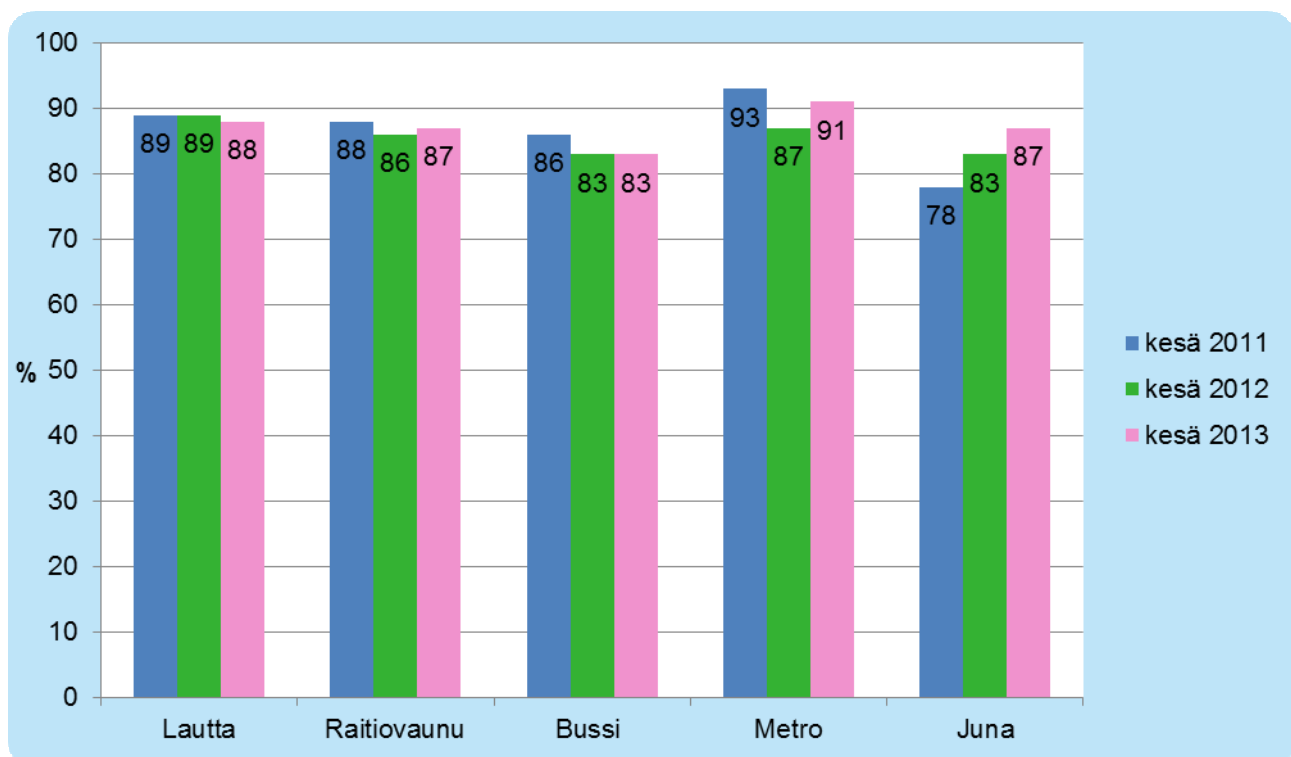
2 Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle

1.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

Matkustajat arvioivat HSL-alueen joukkoliikennettä yleisarvosanalla (asteikolla 1-5) kokonaisvaltaisen näkemysensä perusteella. Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajien tyytyväisyys HSL-alueen joukkoliikenteeseen on erittäin korkea ja tyytyväisyys pysynyt vakaana kesästä toiseen. Kesällä 2013 hyvän tai erittäin hyvän arvosanan joukkoliikenteelle antoi 88 % lauttaliikenteen matkustajista ja arvosanojen keskiarvo oli 4,15. Erot tyytyväisten matkustajien osuuksissa ovat kaventuneet eri liikennevälineiden kesken.

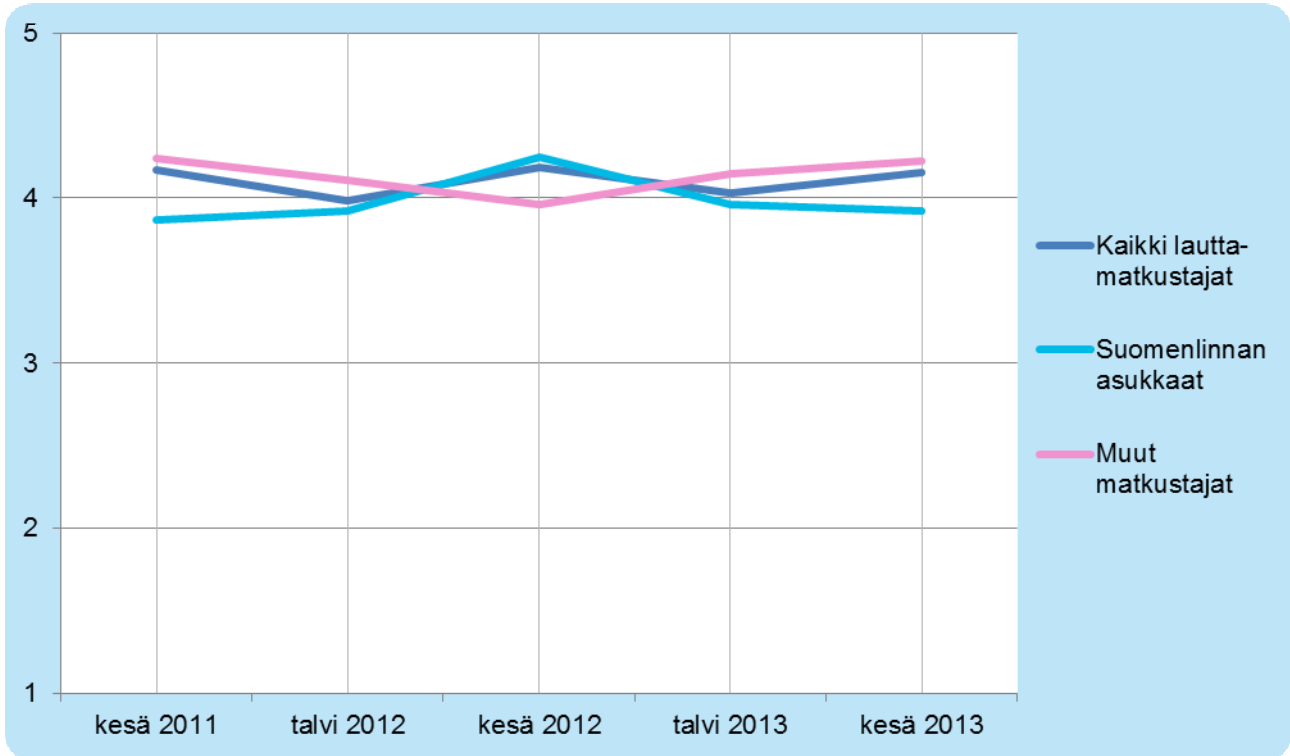
Taulukko 1. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain kesien 2011–2013 mittausjaksoilla.

| Kesä | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------|------|------|------|
| Lauttaliikenteen matkustajat | 4,17 | 4,19 | 4,15 |
| Suomenlinnan asukkaat | 3,87 | 4,25 | 3,92 |
| Muut matkustajat | 4,24 | 3,96 | 4,11 |
| Raitiovaunun matkustajat | 4,10 | 4,04 | 3,99 |
| Bussien matkustajat | 4,03 | 3,99 | 3,99 |
| Metron matkustajat | 4,11 | 4,03 | 4,13 |
| Junaliikenteen matkustajat | 3,86 | 3,98 | 4,03 |



Kuva 1. Matkustajien antamien hyvien (4) ja erittäin hyvien (5) yleisarvosanojen osuus (%) liikennemuodoittain.

Suomenlinnan asukkailla tyytyväisyys oli korkeimmillaan kesällä 2012, kun taas muilla matkustajilla tyytyväisyys oli tuolloin alhaisimmillaan. Kesä 2012 oli poikkeuksellisen kylmä. Hellepäiviä oli Helsingin Kaisaniemessä kesä-elokuussa 2012 Ilmatieteen laitoksen mukaan vain 18, kun taas vastaavasti kesällä 2013 hellepäiviä oli 43. Kesän sää vaikuttaa merkittävästi lauttaliikenteen matkustajamääriin. Kesällä 2013 matkustajia lautalla oli 890 000, mikä on 14 % enemmän kuin koleana kesänä 2012. Kesän sää ja lauttojen täyttöaste selittää todennäköisesti tyytyväisyyden erisuuntaisia muutoksia; asukkaat ovat tyytyväisempiä, kun lautoilla on tilaa.



Kuva 2. Lauttamatkustajien antaman yleisarvosanan trendi.

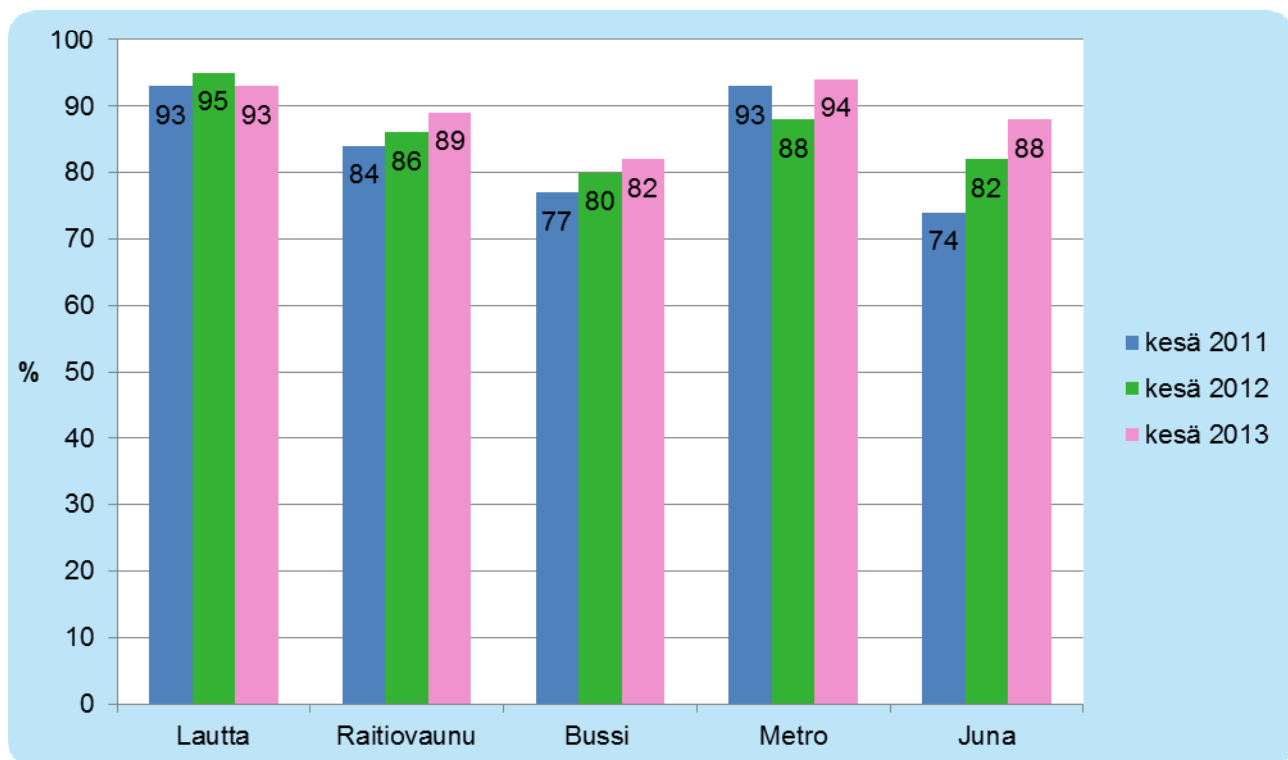
3 Kokonaisarvosana liikennöitsijälle

1.2 Kokonaisarvosana liikennemuodoittain

Matkustajat arvioivat liikennöitsijöiden kykyä hoitaa linjan liikennöintiä kokonaisarvosanalla. Kokonaisarvosanassa tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä. Kokonaisarvosana lauttaliikenteelle on erinomainen. Peräti 93 prosenttia matkustajista oli lauttaliikennöintiin tyytyväisiä. Suomenlinnan asukkaat antavat muihin lauttaliikenteen matkustajiin verrattuna heikomman kokonaisarvosanan.

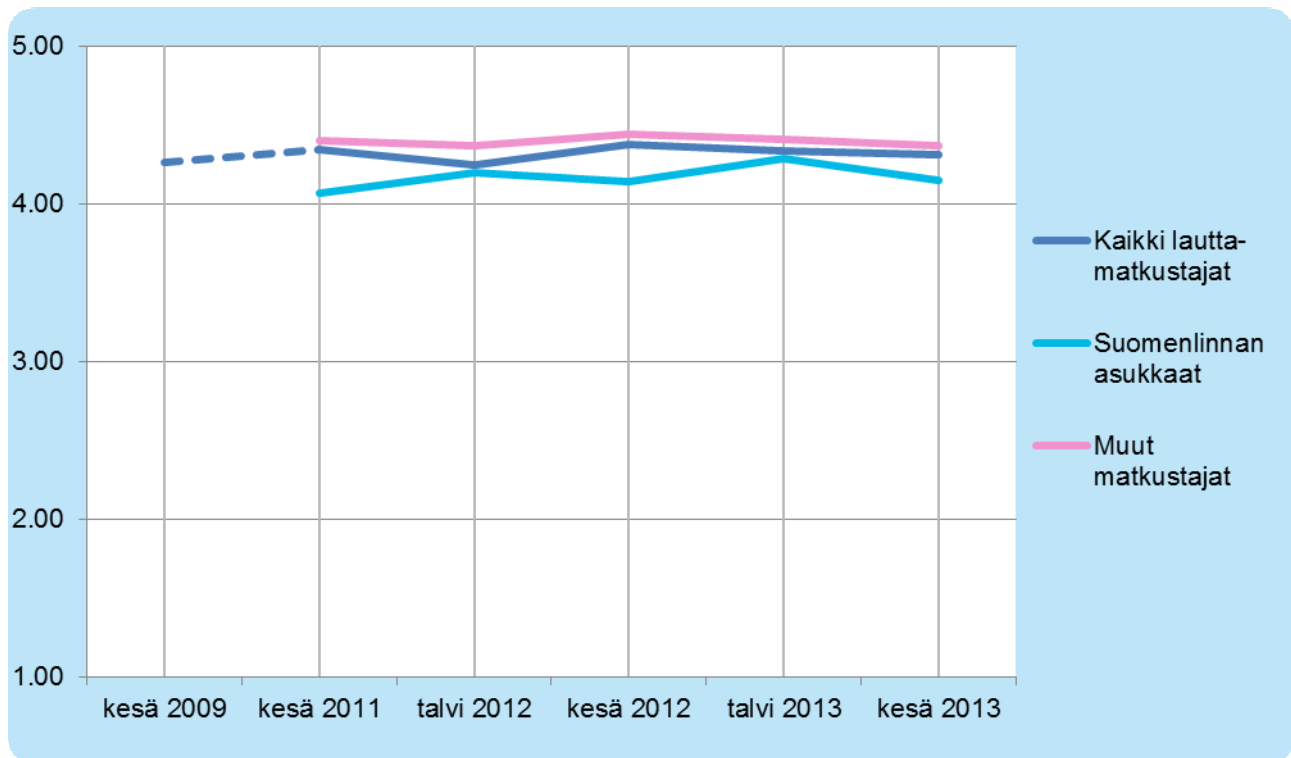
Taulukko 2. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain kesien 2011–2012 mittausjaksoilla.

| Kesä | 2011 | 2012 | 2013 |
|------------------------------|------|------|------|
| Lauttaliikenteen matkustajat | 4,34 | 4,37 | 4,31 |
| Suomenlinnan asukkaat | 4,07 | 4,14 | 4,15 |
| Muut matkustajat | 4,40 | 4,44 | 4,36 |
| Raitiovaunun matkustajat | 4,09 | 4,13 | 4,15 |
| Bussien matkustajat | 3,91 | 3,99 | 3,99 |
| Metron matkustajat | 4,20 | 4,19 | 4,35 |
| Junaliikenteen matkustajat | 3,85 | 4,00 | 4,17 |



Kuva 2. Matkustajien liikennöitsijöille antamien hyvien (4) ja erittäin hyvien (5) kokonaisarvosanojen osuus (%) liikennemuodoittain.

Liikennöinistä annettu kokonaisarvosana on pysynyt vakaana. Liikennöintiin ollaan tyytyväisiä niin kesällä kuin talvellakin.



Kuva 4. Lauttamatkustajien antaman kokonaisarvosanan trendi

1.3 Lauttaliikenteen osatekijät

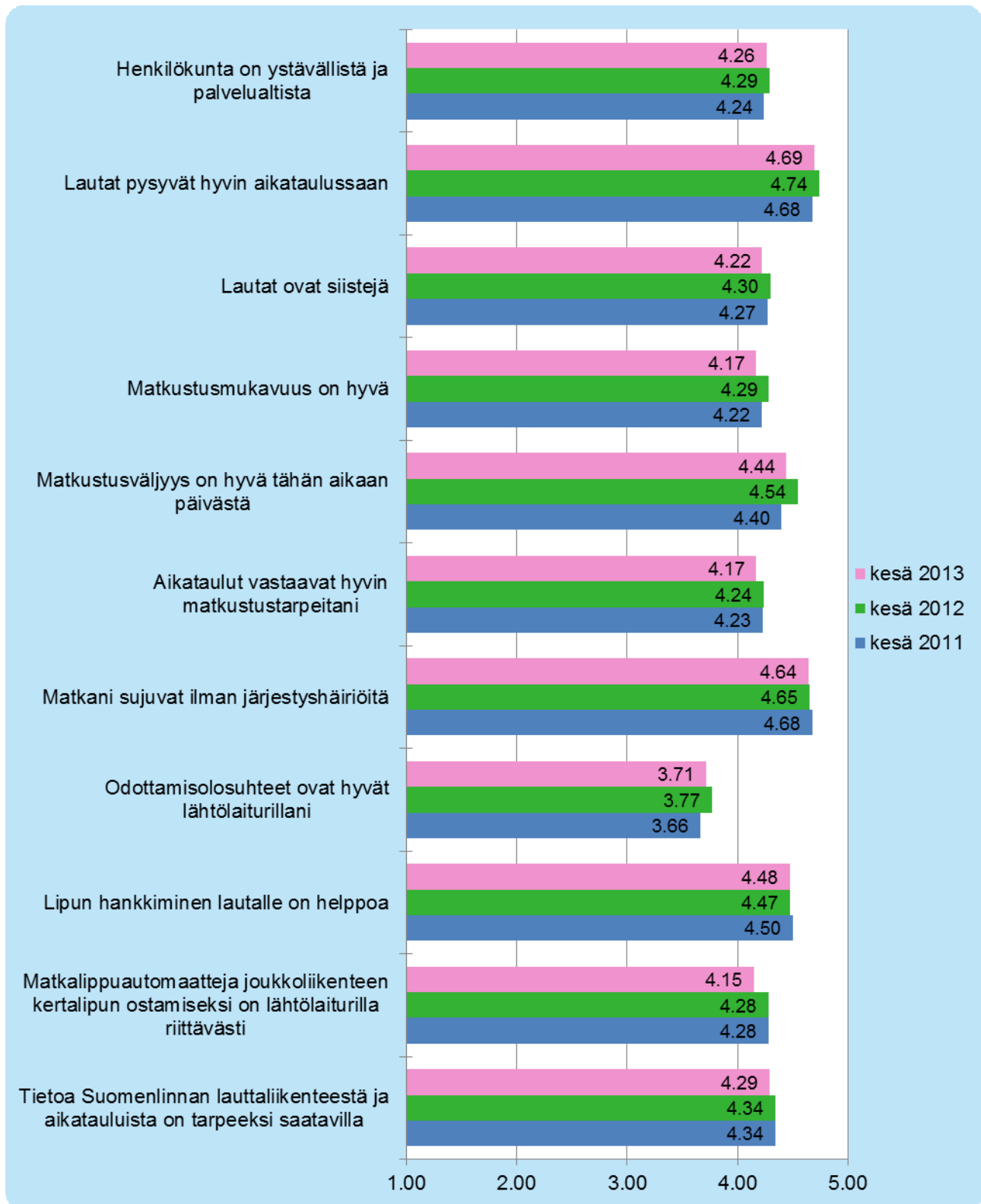
Lauttaliikenteessä kysytään sekä liikennöitsijän toimintaan liittyviä tekijöitä että HSL:n toimintaan liittyviä tekijöitä. Seuraavassa näitä tekijöitä tarkastellaan kokonaisuutena sekä asuinpaikan mukaan.

1.3.1 Lauttaliikenteen osatekijät kokonaisuutena

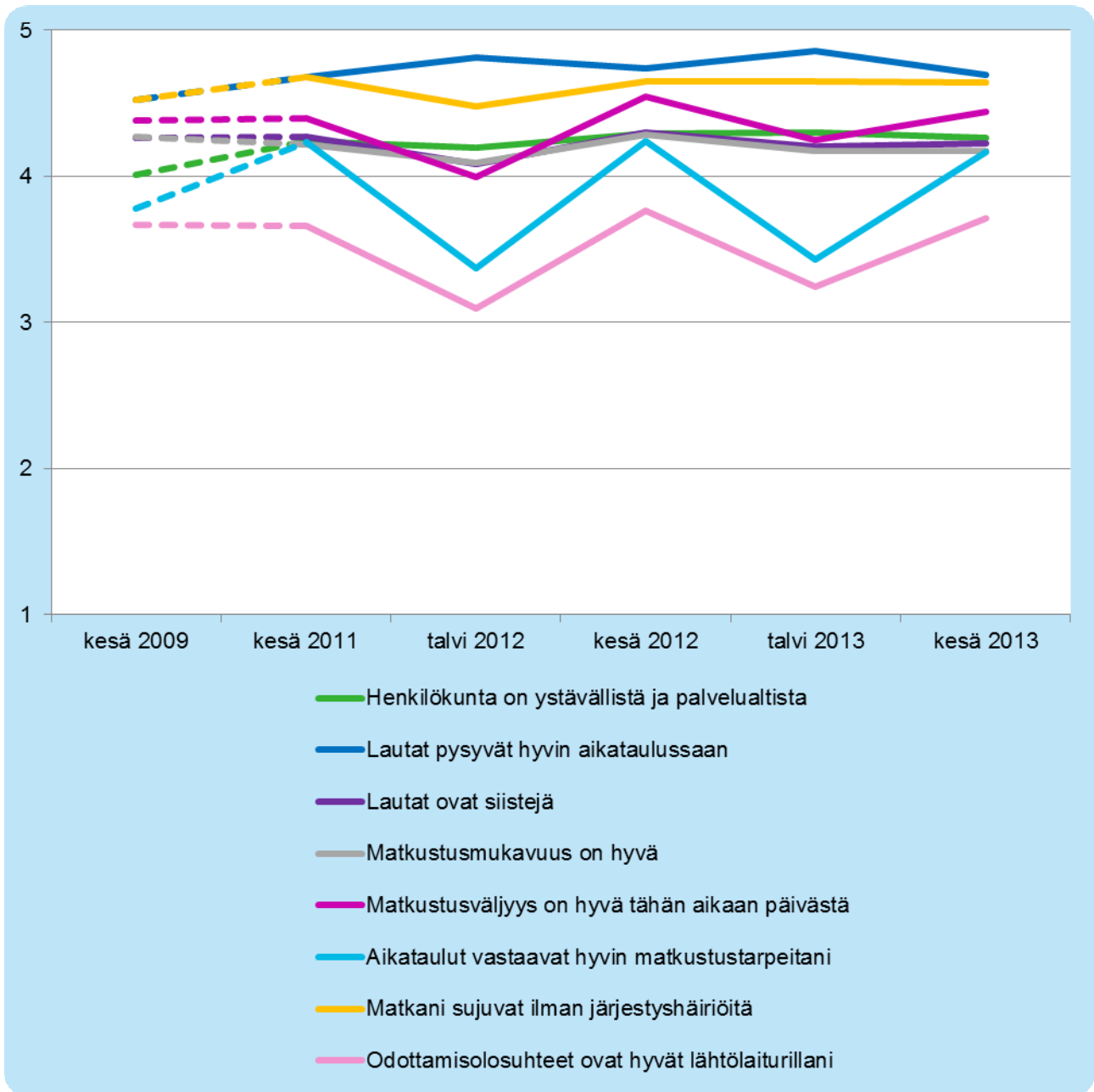
Lauttaliikenteen matkustajien tyytyväisyys oli kesällä 2013 keskiarvolta selvästi yli neljän, eli hyvän, liki kaikissa laatutekijöissä. Ainoastaan odottamisolosuhteisiin laiturilla tyytyväisyys jää keskinkertaisen ja hyvän välille. Avoimissa vastauksissa esiin nousi selvästi toiveita laiturijärjestelmän toimivuuden parantamisesta ruuhka-aikana. Myös lisää penkkejä sekä kahviautomaattia toivottiin laitureille useampaan otteeseen. Suuria muutoksia kesien 2011-2013 välillä tyytyväisyydessä ei ole tapahtunut.

Vuodenaikavaihtelua näkyy matkustajien tyytyväisyydessä odottamisolosuhteisiin, aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin sekä tyytyväisyydessä matkustusvälilyyteen. Talvella tyytyväisyys on kesää heikompa. Avoimissa vastauksissa talviaikaan toivottiin enemmän lähtöjä.

Avoimissa vastauksissa nousi esiin laiturijärjestelmän ja odottamisolosuhteiden sekä talviaikataulujen tihentämisen lisäksi kaksi muuta teemaa. Suomenlinnan asukkaat toivoivat, että heillä olisi taattu paikka lautalla, jolloin kesän ruuhkapiikkeinä pääsisi kulkemaan suunnitelmien mukaan. Myös polkupyörien kuljettamiseen vaadittava maksullinen pyöräkortti sai paljon kritiikkiä osakseen.



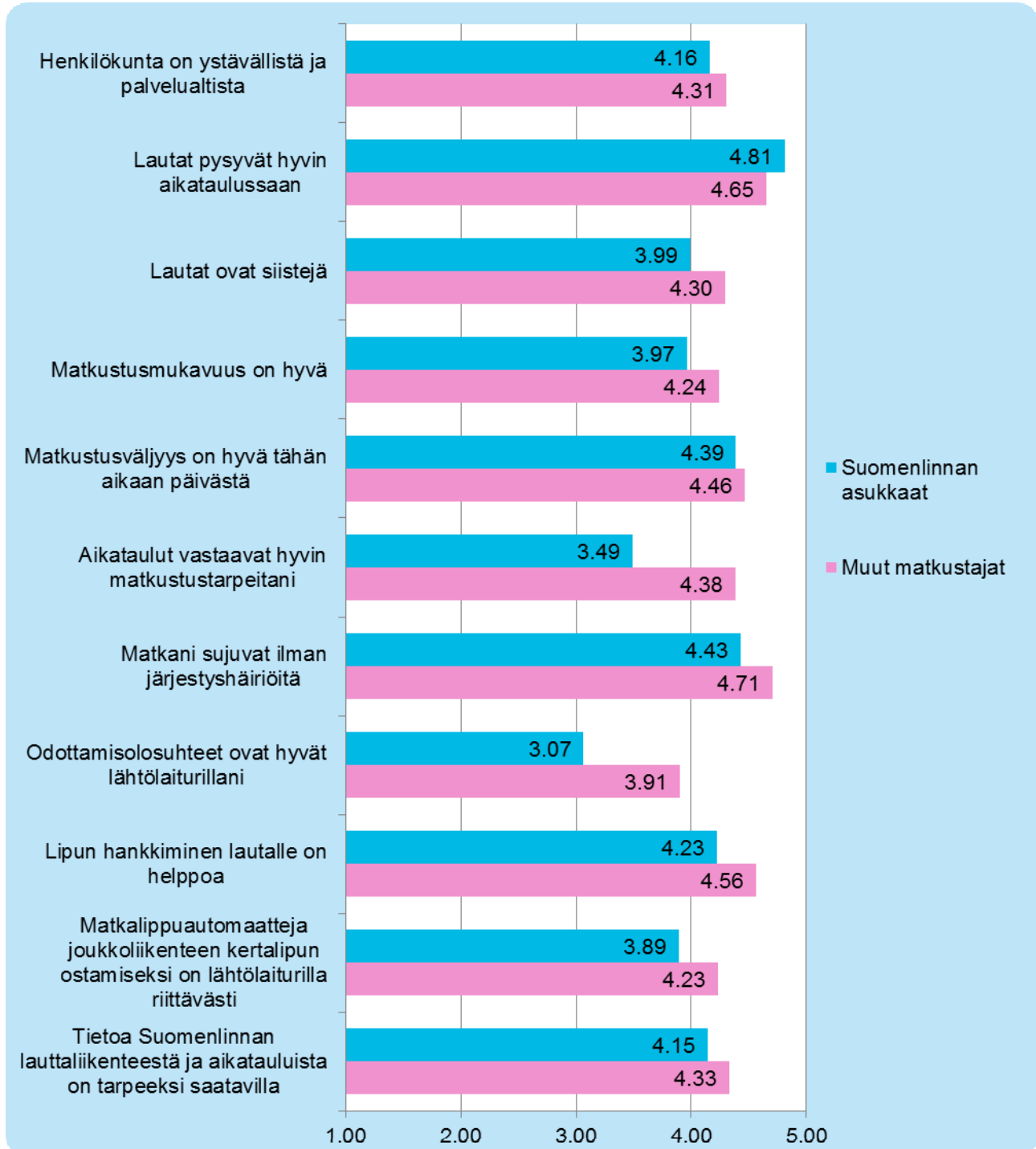
Kuva 5. Lauttaliikennettä mittaavien laatu- ja palveluosa-alueiden keskiarvot kesän tutkimuksissa.



Kuva 6. Lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvojen trendi.

1.3.2 Lauttaliikenteen osatekijät asuinpaikan mukaan

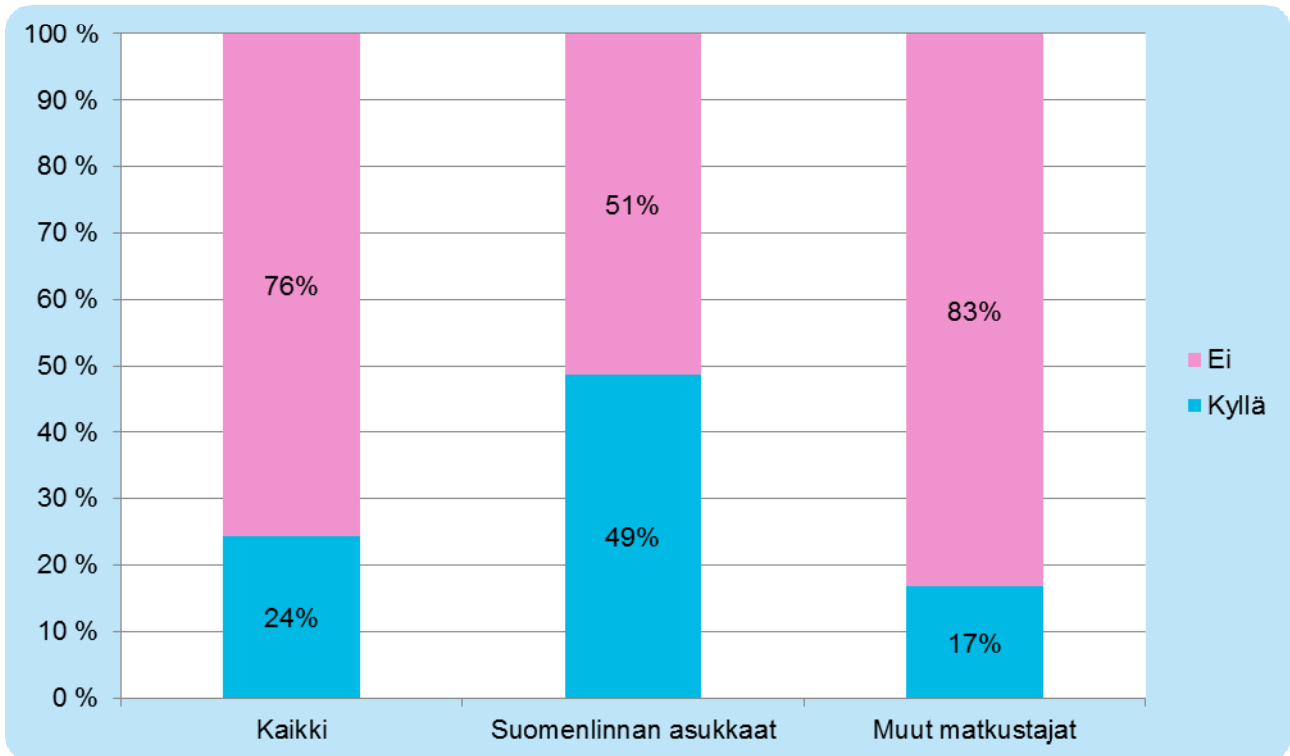
Aikatauluissa pysymistä lukuun ottamatta Suomenlinnan asukkaat ovat muita matkustajia tyytymättömämpiä lauttaliikenteen eri laatutekijöihin. Selkeimmät erot asukkaiden ja muiden välillä on odottamisolosuhteissa lähtölaiturilla ja aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin.



Kuva 7. Lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot kesällä 2013, asuinpaikkavertailu.

4 Ajoneuvon kuljettaminen

Matkustajista noin neljännes ilmoitti kuljettavansa ajoneuvona lautoilla. Suomenlinnan asukkaista ajoneuvoa kuljettaa puolet, muista matkustajista vajaa viidennes.

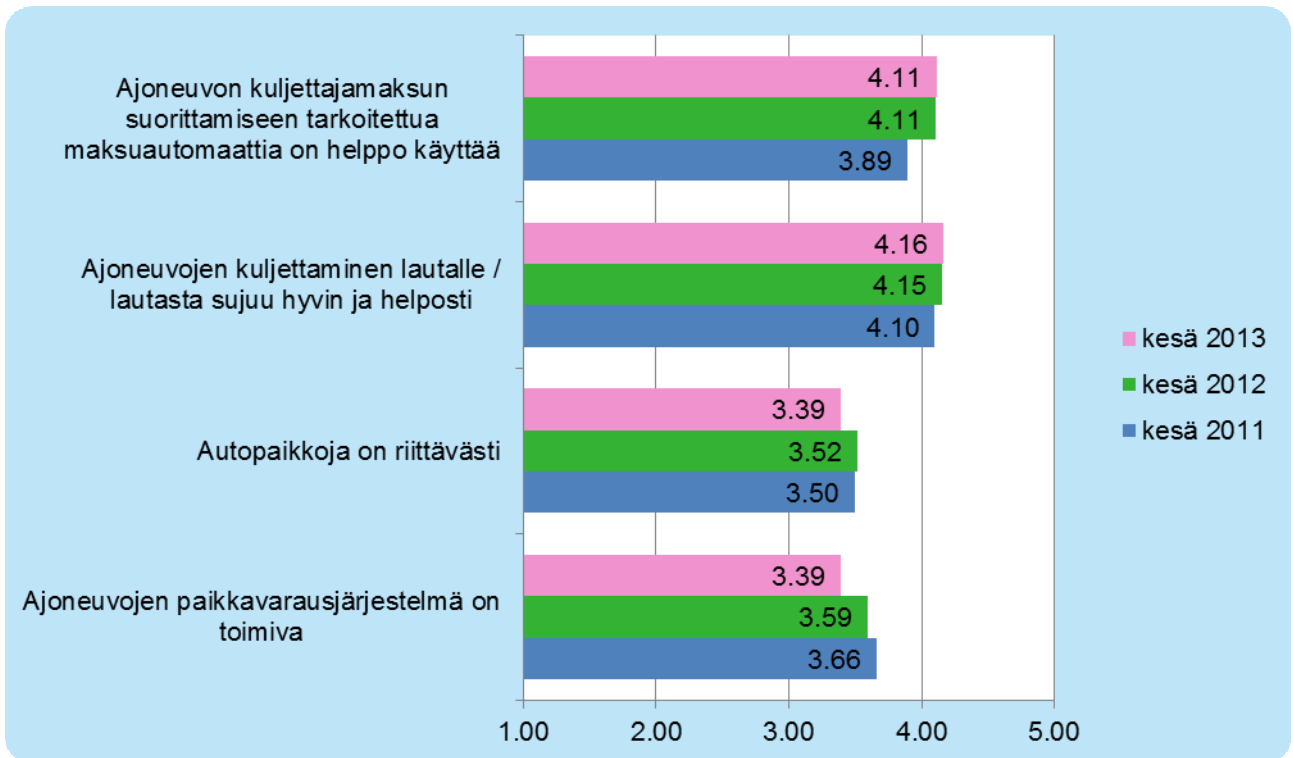


Kuva 8. Ajoneuvon kuljettamista käyttävien matkustajien osuus kesällä 2013

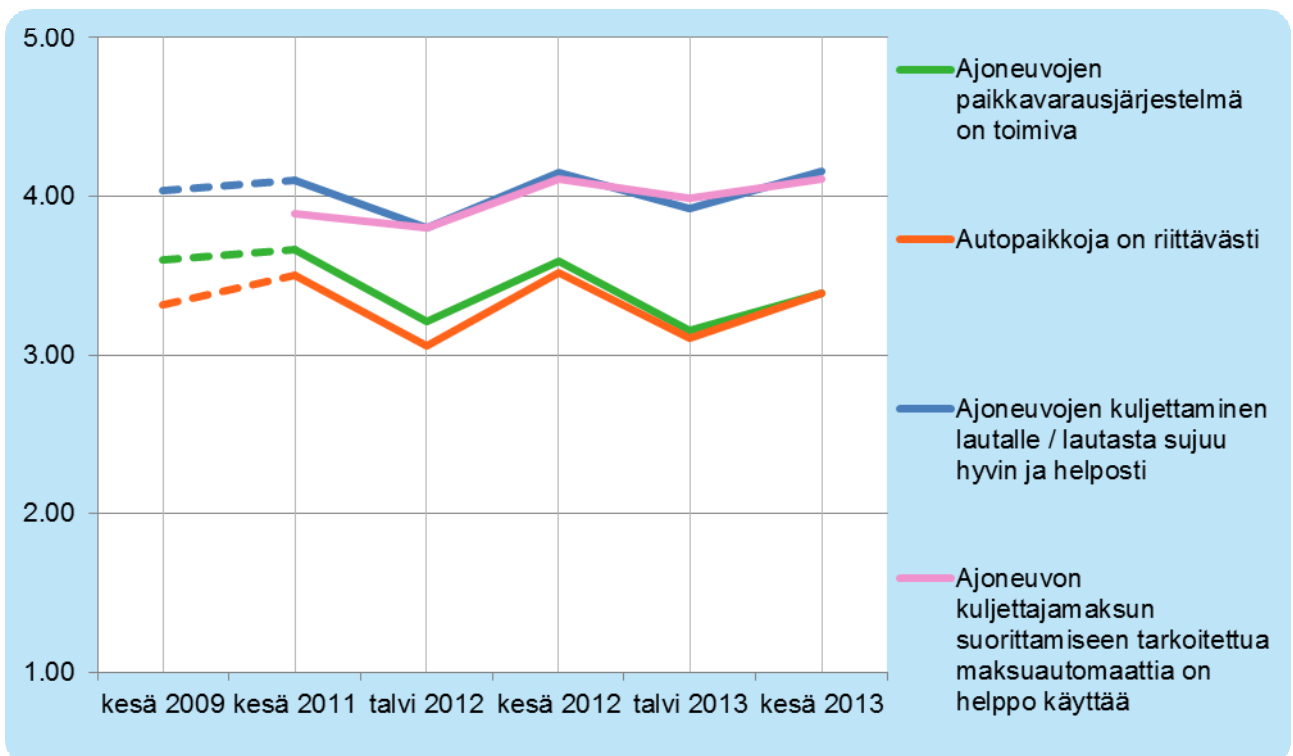
1.4 Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen kokonaisuutena

Maksuautomaattien käyttö koetaan helpoksi ja ajoneuvon kuljettaminen lautalle ja lautasta sujuu hyvin. Suurta muutosta ei näissä tekijöissä ole kesien 2011-2013 välillä ole ollut. Tyytyväisyys autopaikkojen riittävyteen ja ajoneuvojen paikkavarauksjärjestelmiin on sen sijaan heikompaa. Tyytyväisyys varausjärjestelmään on lisäksi laskussa. Avoimissa vastauksissa toivottiin, että varausjärjestelmä toimisi myös netissä. Avoimissa vastauksissa Suomenlinnan asukkaat toivoivat myös osittain ilmaisia kuljetuksia lautoilla, esimerkiksi pari kertaa vuodessa.

Talvella tyytyväisyys ajoneuvon kuljetukseen on heikompaa kuin kesäisin. Tässä on hyvä huomioida, että talven tutkimusjaksolla on Suomenlinnan asukkaita otoksessa enemmän kuin kesällä, mikä vaikuttaa tuloksiin. Suomenlinnan asukkailla tyytyväisyys on usein hieman heikompaa kuin muilla lauttaliikenteen matkustajilla.



Kuva 9. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden keskiarvot

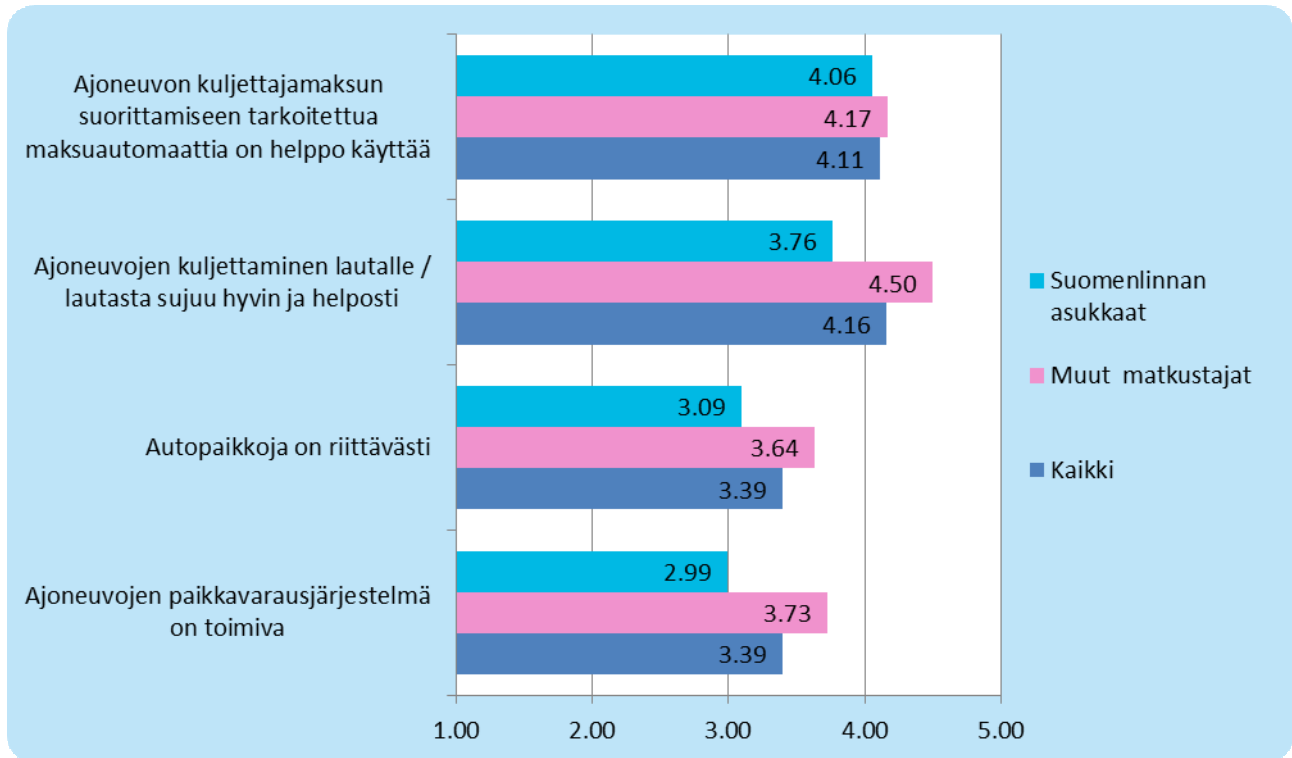


Kuva 10. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden trendi

1.5 Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen asuinpaikan mukaan

Suomenlinnan asukkaat antavat muita heikompia arvosanoja ajoneuvon kuljettamisesta. Suurimmillaan ero on paikkavarausjärjestelmän toimivuudessa ja ajoneuvon kuljettamisessa lautalle/lautasta.

Autojen kuljettamiseen liittyen toivotaan Suomenlinnan asukkaille edes muutama ilmainen kuljetus-/matka vuodessa.



Kuva 11. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden keskiarvot 2013, asuinpaikkavertailu.

5 Taustatiedot

Kyselyt tehdään liikennevälineissä, joissa tutkimusavustajat jakavat lomakkeita valitsemllehen henkilöille. Tutkimusavustajia on ohjeistettu valitsemaan henkilöitä mahdollisimman satunnaisesti eri taustatekijöiden (ikä, sukupuoli jne.) suhteen. Tällä pyritään takamaan se, että kerätty näyte edustaisi mahdollisimman hyvin kaikkia matkustajia ja tutkimuksen tulokset olisivat sitä kautta luotettavia. Kyselyyn vastanneiden matkustajien asiakasprofiili ja taustatietojakaumat on esitetty taulukossa 3.

Kesän 2013 asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset perustuvat kesä-elokuussa kerättyyn 1 188 matkustajan näytteeseen. Tutkimusta on tehty arkipäivisin kello 6–18 välillä, paitsi perjantaisin, jolloin työt on lopetettu kello 16. Suomenlinnan lauttoja tutkittiin myös viikonloppuisin Kauppatorin linjalla klo 10–14.

Taulukko 3. Näytteen jakaumat.

| | Kaikki | Suomenlinnan asukkaat | Muut matkus- tat |
|--|--------|--------------------------|---------------------|
| Lukumäärä | 1188 | 274 | 878 |
| Sukupuoli | | | |
| Nainen | 51% | 53% | 51% |
| Mies | 49% | 47% | 49% |
| Ikäryhmä | | | |
| 15-19 vuotta | 3% | 5% | 3% |
| 20-29 vuotta | 26% | 15% | 29% |
| 30-44 vuotta | 35% | 37% | 35% |
| 45-59 vuotta | 24% | 31% | 21% |
| 60 + vuotta | 12% | 12% | 12% |
| Missä asutte? | | | |
| Suomenlinnassa | 24% | | |
| Muualla Helsingissä | 32% | | |
| Espoossa | 7% | | |
| Vantaalla | 7% | | |
| Muualla Helsingin seudulla | 5% | | |
| Muualla suomessa | 9% | | |
| Ulkomailla | 16% | | |
| Kuinka usein matkustatte Suomenlinnan lautalla? | | | |
| Vähintään neljänä päivänä viikossa | 29% | 77% | 14% |
| 2-3 päivänä viikossa | 8% | 17% | 5% |
| Yhtenä päivänä viikossa | 5% | 4% | 5% |
| Harvemmin | 58% | 2% | 76% |
| Mitä lippua käytätte tällä matkalla? | | | |
| Matkakorttiin ladattua kautta | 36% | 62% | 28% |
| Matkakorttiin ladattua arvoa | 23% | 23% | 24% |
| Kertalippua | 17% | 3% | 22% |
| Kännykkälippua | 7% | 12% | 6% |
| Suomenlinna-lippua | 5% | 1% | 6% |
| Muuta | 13% | 2% | 16% |

Liite 1. Kyselylomake

| T-10777 | | | | | | |
|--|---------------------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| HSL:N JOUKKOLIIKENTEEN MATKUSTAJAKYSELY kesä 2013 | | | | | | |
| Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan matkan aikana oheiseen kyselyyn ja palauttamaan lomakkeen tutkimusavustajalle. Käytettävissänne on arvoasteikko 1 - 5. Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastittamalla 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 palveluultista | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Lautat pysyvät hyvin aikataulussaan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Lautat ovat siistejä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Matkustusmukavuus on hyvä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Erittäin huono 1 | Melko huono 2 | Keskin- kertainen 3 | Melko hyvä 4 | Erittäin hyvä 5 | En osaa sanoa 0 |
| 5. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle lauttaliikenteen hoidosta | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 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 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7. Aikataulut vastaavat hyvin matkustustarpeitani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9. Odottamisolosuhteet ovat hyvät lähtölaiturillani | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Lipun hankkiminen lautalle on helppoa | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11. Matkalippuautomaatteja joukkoliikenteen kertalipun ostamiseksi on lähtölaiturilla riittävästi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Tietoa Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista on tarpeeksi saatavilla | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Käytän ajoneuvokuljetuksia lauttaliikenteessä. | | | | | | |
| 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> 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 paikkavarausjärjestelmä on toimiva | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Autopaikkoja on riittävästi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Ajoneuvojen kuljettaminen lautalle/lautasta sujuu hyvin ja helposti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Ajoneuvon kuljetusmaksun suorittamiseen tarkoitettua maksuautomaattia on helppo käyttää | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | Erittäin huono 1 | Melko huono 2 | Keskin- kertainen 3 | Melko hyvä 4 | Erittäin hyvä 5 | En osaa sanoa 0 |
| 18. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Jatkuu kääntöpuolella... ➡ | | | | | | |

| VASTAAJAN TAUSTATIEDOT | | | |
|--|--|--|---|
| Mitä lippua käytätte tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua kautta 2 <input type="checkbox"/> Matkakorttiin ladattua arvoa 3 <input type="checkbox"/> Kertalippua 4 <input type="checkbox"/> Kännykkälippua 5 <input type="checkbox"/> Suomenlinna-lippua 6 <input type="checkbox"/> Muuta | | Vastaaajan sukupuoli: 1 <input type="checkbox"/> Nainen 2 <input type="checkbox"/> Mies | Syntymävuosi: <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> 1 9 </div> |
| Kuinka usein matkustatte Suomenlinnan lautalla? 1 <input type="checkbox"/> Vähintään neljänä päivänä viikossa 2 <input type="checkbox"/> 2 - 3 päivänä viikossa 3 <input type="checkbox"/> Yhtenä päivänä viikossa 4 <input type="checkbox"/> Harvemmin | | Missä asutte? 1 <input type="checkbox"/> Suomenlinnassa 2 <input type="checkbox"/> Muualla Helsingissä 3 <input type="checkbox"/> Espoossa 4 <input type="checkbox"/> Vantaalla 5 <input type="checkbox"/> Kauniaisissa 6 <input type="checkbox"/> Keravalla 7 <input type="checkbox"/> Kirkkonummella 8 <input type="checkbox"/> Hyvinkäällä 9 <input type="checkbox"/> Järvenpäässä 10 <input type="checkbox"/> Nurmijärvellä 11 <input type="checkbox"/> Mäntsälässä 12 <input type="checkbox"/> Pornaisissa 13 <input type="checkbox"/> Sipoossa 14 <input type="checkbox"/> Tuusulassa 15 <input type="checkbox"/> Vihdissä 16 <input type="checkbox"/> Muualla Suomessa, missä? _____ 17 <input type="checkbox"/> Ulkomailla, missä? _____ | |
| Vaihdatteko (tai vaihdoitteko) tällä matkalla joukkoliikennevälineestä toiseen? 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei | | | |
| Jos vastasitte edelliseen kysymykseen "KYLLÄ", mitä muita välineitä käytitte tai vielä käytätte tällä matkalla? 1 <input type="checkbox"/> Bussia, linja/linjat: _____ 2 <input type="checkbox"/> Raitiovaunua, linja/linjat: _____ 3 <input type="checkbox"/> Metroa 4 <input type="checkbox"/> Junaa | | | |
| Muita kommentteja: _____ _____ _____ | | | |
| Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa! | | | |
| Haastattelija täyttää tämän kentän! | | | |
| pv | <input type="text"/> | kk | <input type="text"/> |
| klo | <input type="text"/> | Suunta: | <input type="text"/> |
| Haastattelija: | <input type="text"/> | | |
| Sää: 1 <input type="checkbox"/> Sateinen 2 <input type="checkbox"/> Pouta | | | |
| Lähtölaituri: 1 <input type="checkbox"/> Kauppatori 2 <input type="checkbox"/> Suomenlinnan päälaituri 3 <input type="checkbox"/> Katajanokka 4 <input type="checkbox"/> Suomenlinnan huoltolaituri | Alus: 1 <input type="checkbox"/> m/s Suomenlinna II 2 <input type="checkbox"/> m/s Suokki 3 <input type="checkbox"/> m/s Tor 4 <input type="checkbox"/> m/s Ehrensvärd 5 <input type="checkbox"/> vara-alus, m/s _____ | Aluksen täyttöaste (1-4): 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> | Kieli: 1 <input checked="" type="checkbox"/> Suomi 2 <input type="checkbox"/> Ruotsi 3 <input type="checkbox"/> Englanti 4 <input type="checkbox"/> Venäjä |
| Vain koodausta varten: <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> | | Taloustutkimus Oy 30.4.2013 PAH/rr T-10777 | |

HSL:n julkaisuja 22/2013
ISSN 1798-6176
ISBN 978-952-253-208-4 (nid.)
ISSN 1798-6184
ISBN 978-952-253-209-1 (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.efternam@hsl.fi