



HSL
HRT

Liikuttaa meitä kaikkia

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä

Asiakastyytyväisyystutkimus Suomenlinnan lauttaliikenteessä kesällä 2019

Raportti 20.1.2020

Tiivistelmä



Esityksessä raportoidaan HSL:n asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista Suomenlinnan lauttaliikenteessä kesällä 2019.

Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajat antoivat HSL:n lauttaliikenteelle erittäin hyvän yleisarvosanan, kun asiakastyytyväisyyttä tutkittiin lautalla kesällä 2019. Yleisarvosana oli 4,26 asteikolla 1–5. Matkustajista 90 prosenttia oli tyytyväisiä lauttaliikenteeseen. Tyytyväisten matkustajien osuus on arvosanan 4 tai 5 antaneiden matkustajien osuus. Yleisarvosana parani hieman edellisvuodesta, jolloin lauttaliikenteen yleisarvosana oli 4,15. Erityisen korkea oli liikennöitsijää arvioiva kokonaisarvosana 4,49. Suomenlinnan lauttaa liikennöi Suomenlinnan Liikenne Oy.

Matkustajien tyytyväisyys lauttaliikenteeseen on pysynyt korkealla tasolla huolimatta siitä, että matkustajamäärät kesäkuukausina ovat kasvaneet viime vuosina jatkuvasti. Lauttaliikenteessä on kesästä 2012 ollut täysi kapasiteetti käytössä kesäkuukausien ruuhka-aikoina.

Lauttaliikenteen korkea asiakastyytyväisyys selittyy osittain sillä, että Suomenlinnaan tehdään varsinkin kesäkuukausina paljon yksittäisiä vapaa-ajan matkoja. Vakituisesti Suomenlinnassa asuvien lauttaliikenteen matkustajien tyytyväisyys on keskimääräistä heikompi. Yleisarvosanan perusteella suomenlinnalaisista lauttamatkustajista tyytyväisiä oli 82 prosenttia, kun taas muista lauttaliikenteen matkustajista tyytyväisiä oli 91 prosenttia. Suomenlinnan asukkaat olivat kuitenkin muita matkustajia tyytyväisempiä, kun arvioitiin henkilökunnan palvelukykyä. Suomenlinnalaisista peräti 94 prosenttia oli tyytyväisiä saamaansa palveluun, kun taas muista matkustajista tyytyväisiä oli 84 prosenttia.

Matkustajien tyytyväisyys Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista saatavilla olevaan tietoon nousi selvästi kesästä 2018. Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys informaation saatavuuteen nousi kymmenellä prosenttiyksiköllä yhteensä 79 prosenttiin. Muista kuin Suomenlinnan asukkaista tyytyväisiä oli 91 prosenttia. Yksi taustalla oleva syy liittyy siihen, että Reittioppaan pysäkkikohtaiset aikataulut olivat kesällä 2019 aiempaa paremmin saatavilla. Reittiopasta uudistettiin syksyllä 2017, ja uudistuksen jälkeen kesällä 2018 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 myös pitkän aikavälin aikatauluja.

Matkustajien tyytyväisyyttä nosti myös se, että kulkua lauttaan on parannettu laiturialueiden perusrakennuksilla sekä saaren asukkaille ja työntekijöille osoitetuilla kulkuporteilla. Kauppatorin laiturissa otettiin toukokuussa 2019 käyttöön Suomenlinnan asukkaille tarkoitettu kulkuportti, jota on toivottu pitkään. Suomenlinnan päälaiturin perusrakennus valmistui jo keväällä 2017, jolloin vastaava kulkuportti otettiin käyttöön saaren päälaiturilla. Uudistuksia on pidetty hyvinä, mutta asukkaat ovat antaneet palautetta siitä, että Suomenlinnan laiturissa portin käyttö lastenrattaiden, pyörätuolin tai pyörän kanssa ei onnistu. Vuoden 2020 aikana toteutetaan Kauppatorin matkustajapaviljongin perusrakennus, jonka toivotaan parantavan odottamisolosuhteita Kauppatorilla. 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 2019 tutkimukseen osallistui yli 1 200 lauttaliikenteen matkustajaa. Matkustajat arvioivat HSL:n joukkoliikenteen toimivuutta asteikolla yhdestä viiteen. Tutkimusaineisto on tarkasteltavissa avoimessa nettietokannassa osoitteessa: <https://hsl.louhin.com/>.

Tutkimuksen taustaa



→ Tutkimusaika 1.6.–31.8.2019

- 1 217 vastaajaa, joista noin 15 % oli suomenlinnalaisia (ks. Liite 1. Vastaajat 2019.)
- Tutkimusta tehtiin kahdella lauttalinjalla
 - Kauppatori–Suomenlinna (n = 1 013)
 - Katajanokka–Suomenlinna (n = 204)
- Aineistoa on kerätty arkisin klo 6–18, Kauppatorin linjalta myös viikonloppuisin klo 10–14
- Tuloksia on verrattu kesän 2017 ja kesän 2018 tutkimustuloksiin lauttaliikenteessä

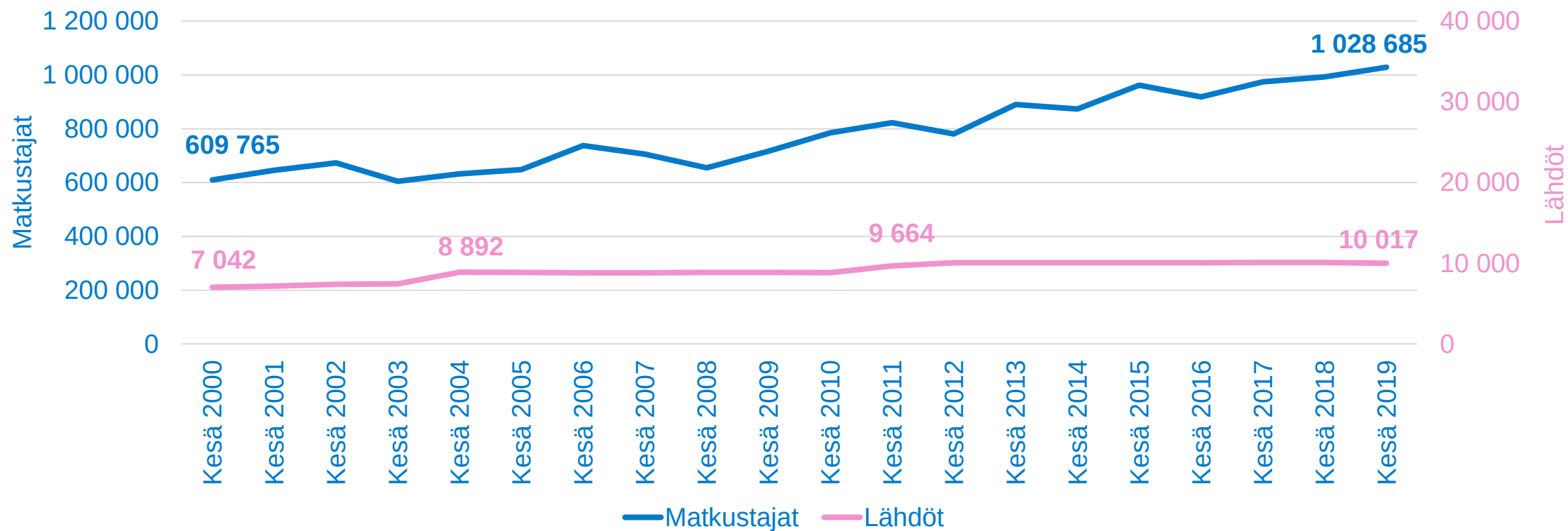
→ Arvosteluasteikko 1–5

- Tutkimuslomakkeella (liite 2) matkustajat arvioivat joukkoliikenteeseen liittyviä laatutekijöitä viisiportaisella asteikolla, jossa 1=Täysin eri mieltä, 5=Täysin samaa mieltä. Ennen kevättä 2018 viisiportainen asteikko oli skaalalla 1=Erittäin huonosti, 5=Erittäin hyvin. Muutoksesta huolimatta aikasarjaa käsitellään jatkuvana.
- Tunnuslukuja raportoidaan keskiarvoina, arvosanajakaumina sekä tyytyväisten matkustajien osuuksina (arvosanan 4 tai 5 antaneiden osuus vastaajista).
- Vastausjakaumina ja tyytyväisten osuuksina esitetyissä tuloksissa voi olla +/- 1 prosenttiyksikön eroja pyöristyksestä johtuen.

Lauttaliikenteen matkustajamäärien kehitys



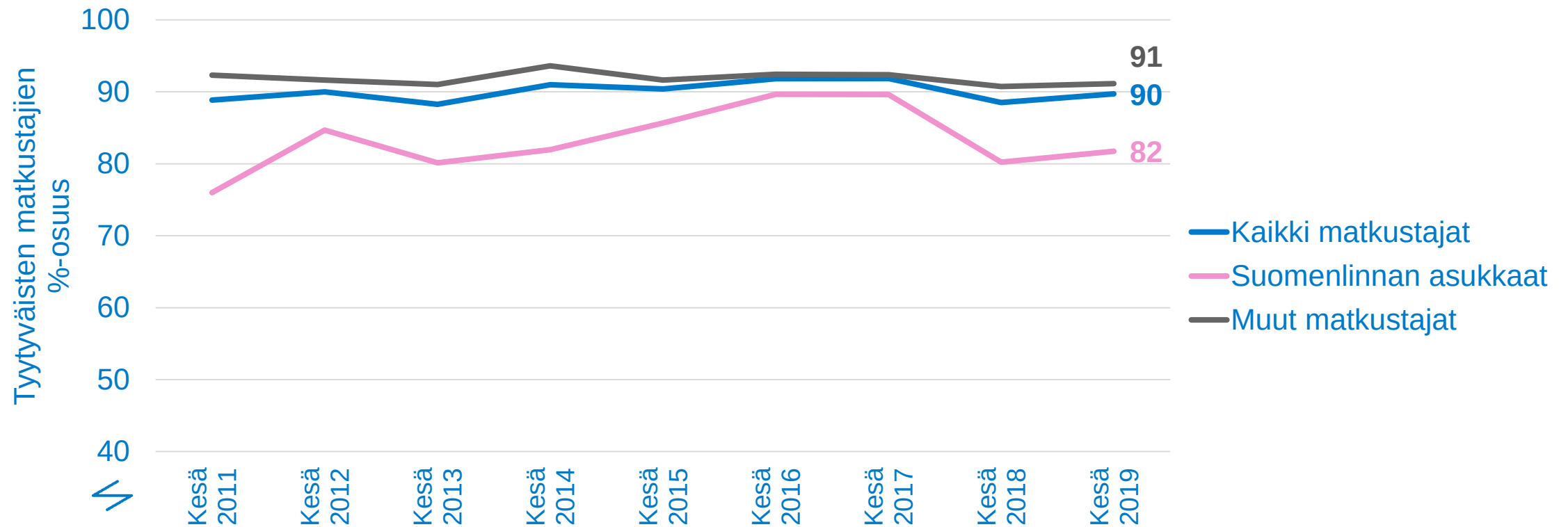
Matkustajien ja lähtöjen määrä kesäkuukausina



Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



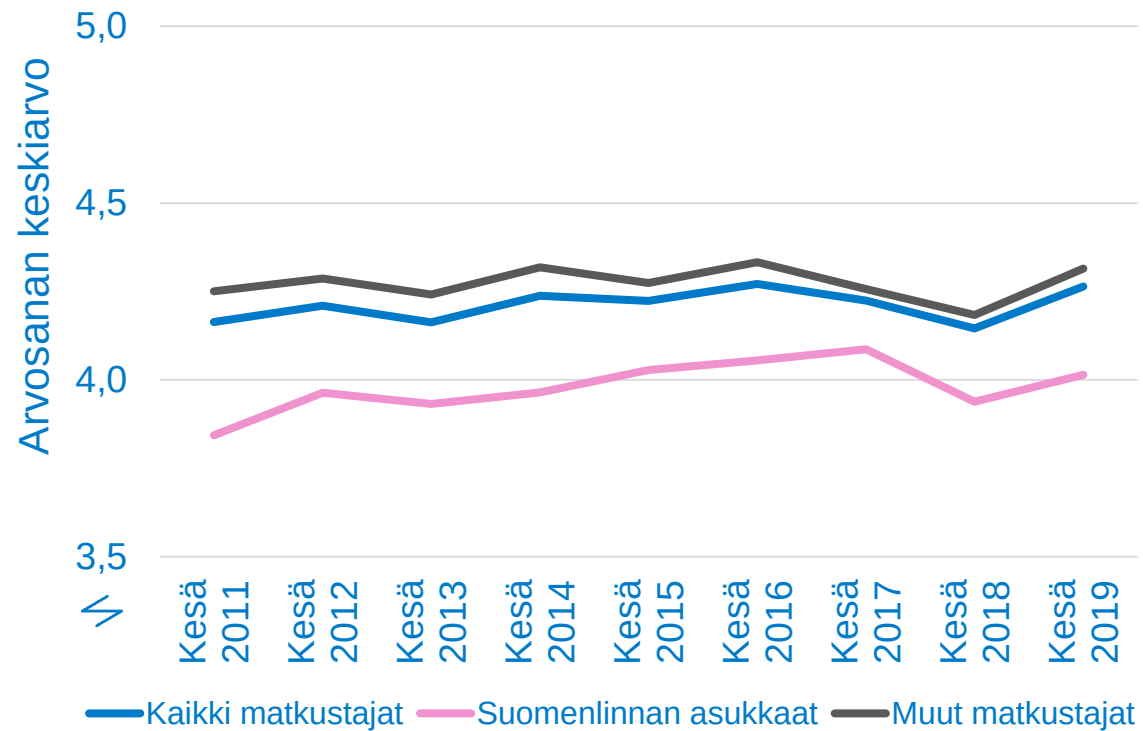
Vastaajan ilmoittaman asuinpaikan mukaan



Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaajan ilmoittaman asuinpaikan mukaan

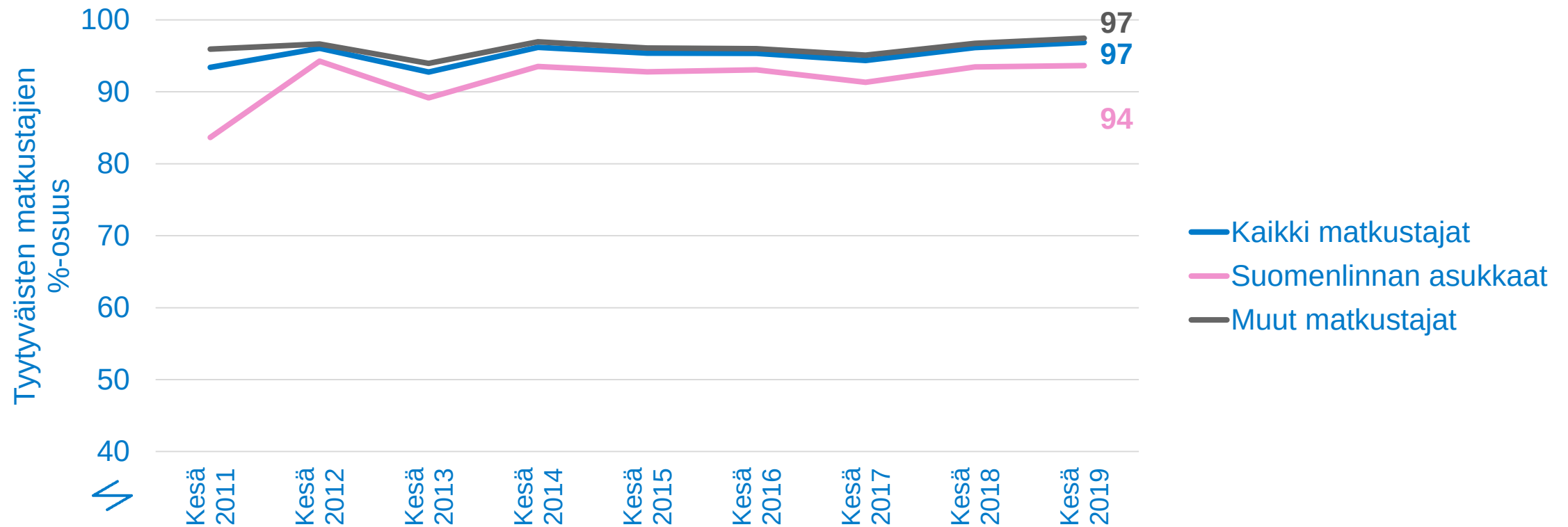


- Lauttaliikenteen matkustajat ovat HSL-liikenteen tyytyväisimpiä matkustajia
 - Vrt. kevät 2019: keskiarvo 4,1 (metro, raitiovaunu, bussi, juna)
- Suomenlinnan asukkaat ovat tyypillisesti muita lauttaliikenteen matkustajia vähemmän tyytyväisiä
 - Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys on parantunut pitkällä aikavälillä

Kokonaisarvosana liikennöitsijälle



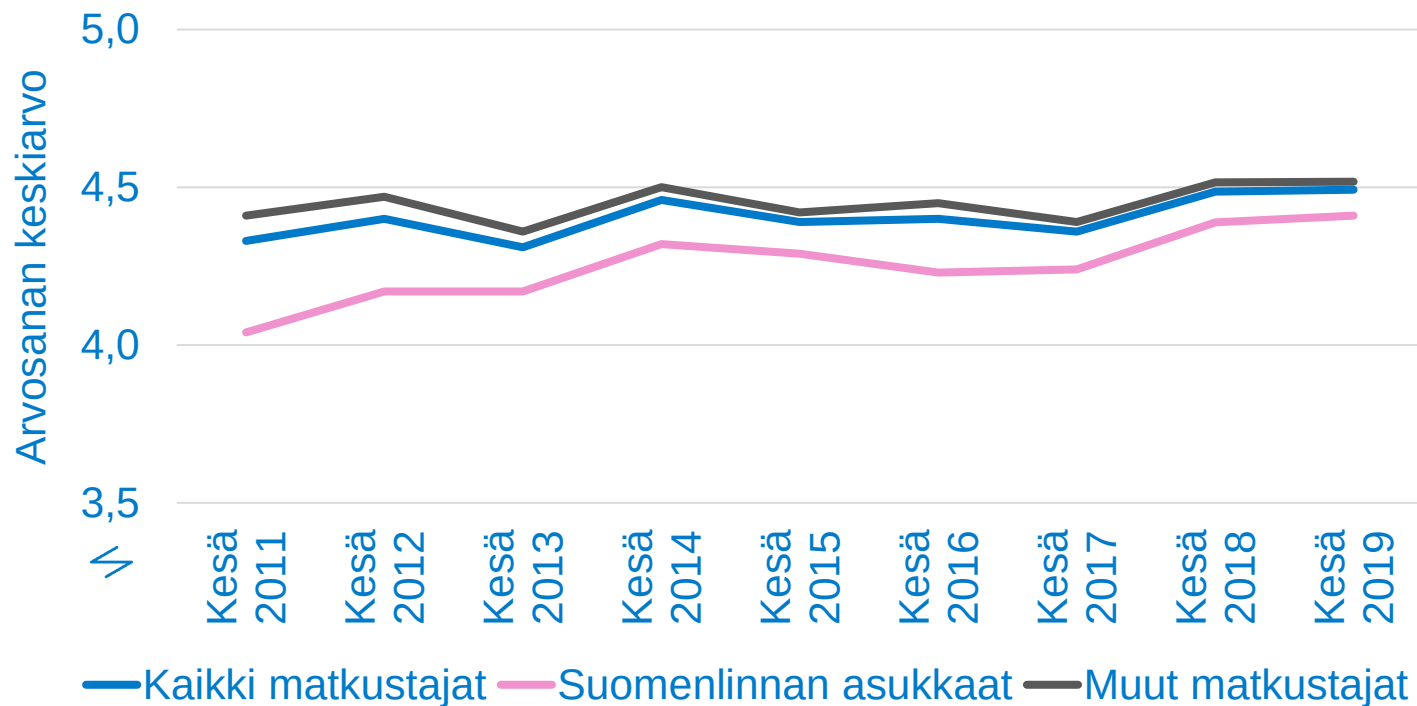
Vastaajan ilmoittaman asuinpaikan mukaan



Kokonaisarvosana liikennöitsijälle



Vastaajan ilmoittaman asuinpaikan mukaan



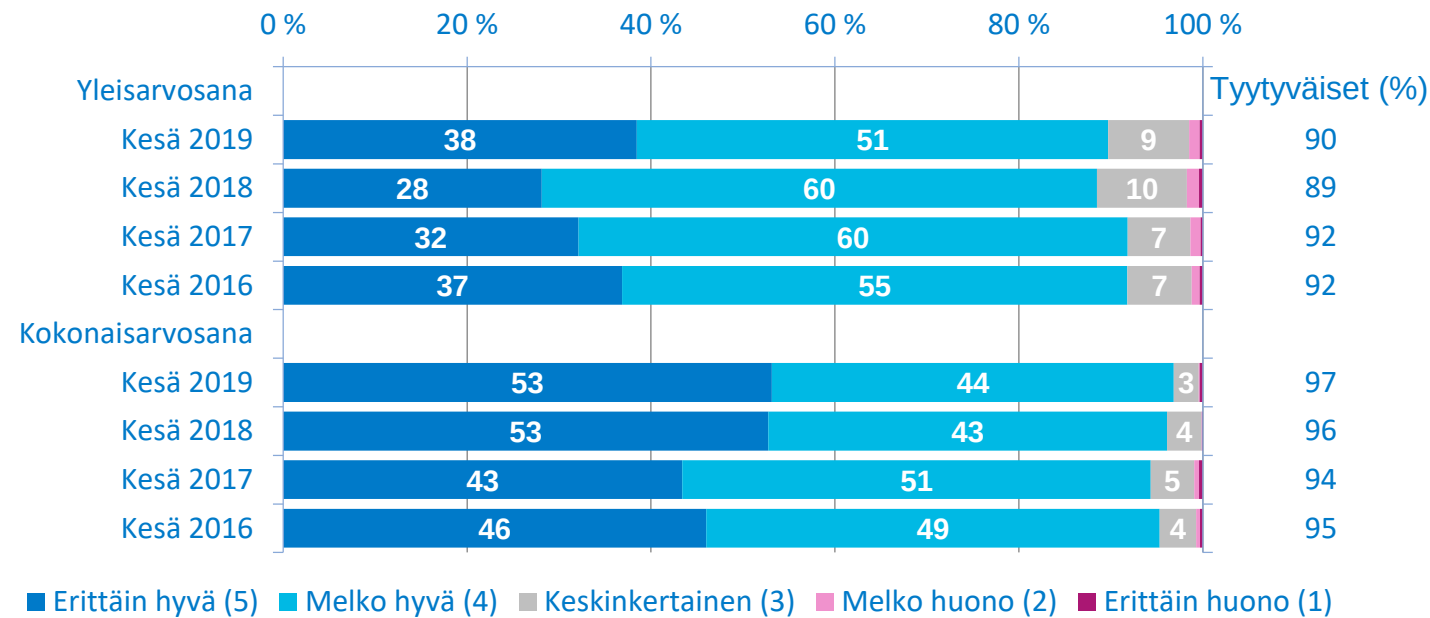
→ Liikennöitsijälle lauttaliikenteen hoidosta annetun kokonaisarvosanan perusteella matkustajat ovat hyvin tyytyväisiä lauttaliikenteeseen.

Yleis- ja kokonaisarvosana



(Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle, kokonaisarvosana liikennöitsijälle lauttaliikenteen hoidosta)

Arvosanajakaumat



Keskiarvon kehitys

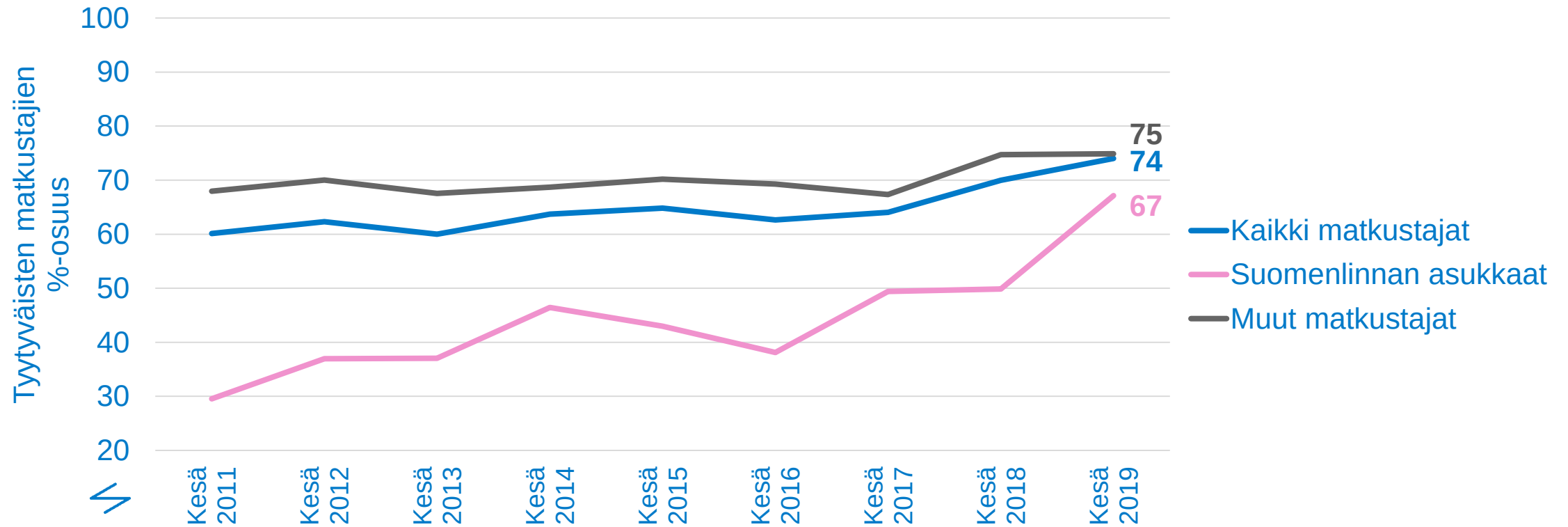
Tutkimus- kausi	Yleis- arvosana	Kokonais- arvosana
Kesä 2019	4,26	4,49
Kesä 2018	4,15	4,49
Kesä 2017	4,22	4,36
Kesä 2016	4,27	4,40
Kesä 2015	4,22	4,39
Kesä 2014	4,24	4,46
Kesä 2013	4,16	4,31
Kesä 2012	4,21	4,40
Kesä 2011	4,16	4,33

→ Vaikka matkustajamäärät Suomenlinnan lautoilla ovat olleet pitkään kasvussa, matkustajat ovat keskimäärin pysyneet tyytyväisinä lauttaliikenteeseen.

Odottamisolosuhteet ovat hyvät lähtölaiturilla



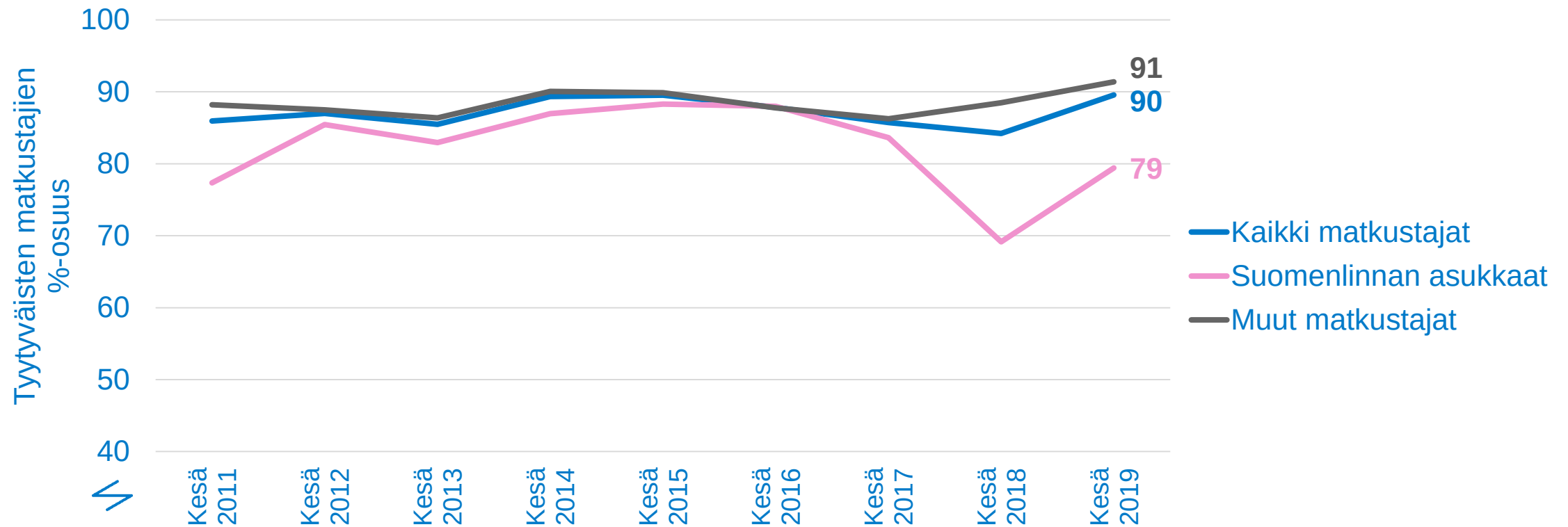
Vastaajan ilmoittaman asuinpaikan mukaan



Tietoa Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista on hyvin saatavilla

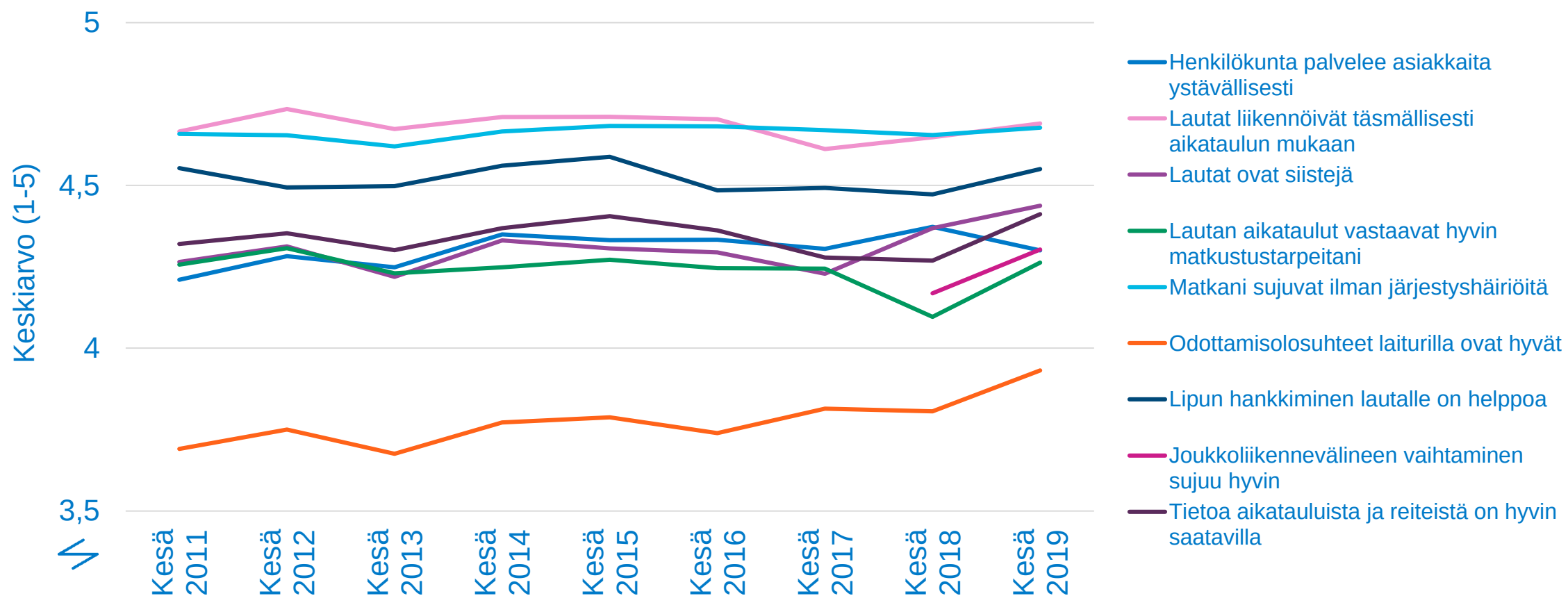


Vastaajan ilmoittaman asuinpaikan mukaan

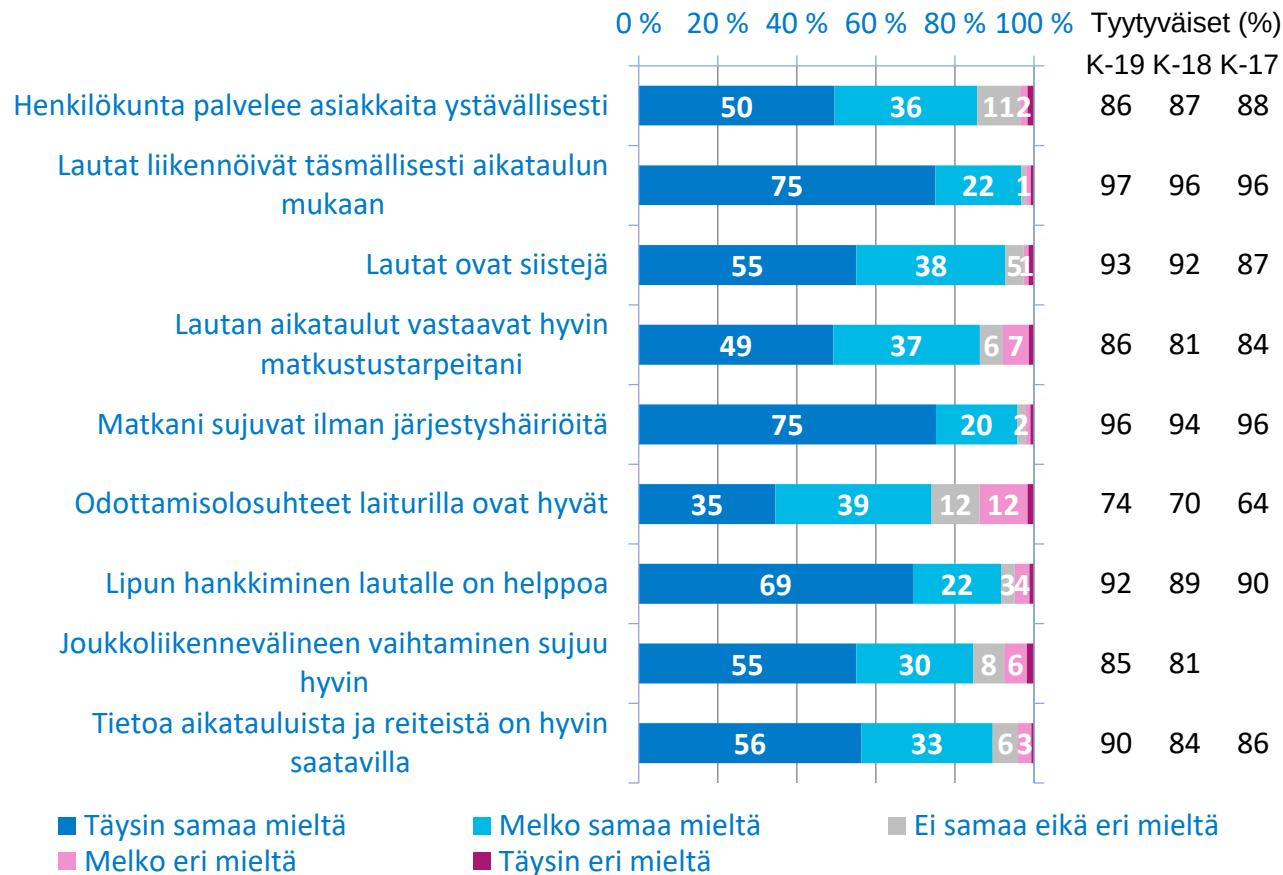


Lauttaliikenteen laatutekijät

Lauttaliikenteen laatutekijät



Lauttaliikenteen laatutekijöiden arvosanajakauma ja kehitys

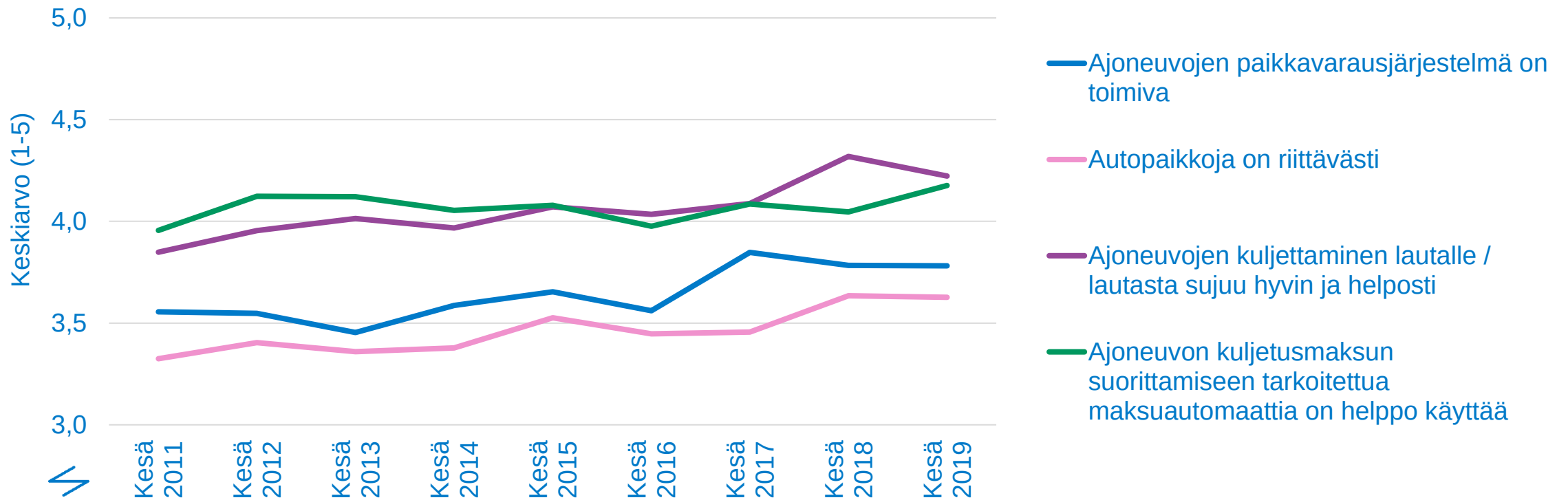


Tutkimuskausi (kesä)	Henkilökunta palvelee asiakkaita ystävällisesti	Lautat liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan	Lautat ovat siistejä	Lautan aikataulut vastaavat hyvin matkustustarpeitani	Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	Odottamisolosuhteet laiturilla ovat hyvät	Lipun hankkiminen lautalle on helppoa	Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin*	Tietoa aikatauluista ja reiteistä on hyvin saatavilla
2019	4,30	4,69	4,44	4,26	4,68	3,93	4,55	4,30	4,41
2018	4,37	4,65	4,37	4,10	4,65	3,81	4,47	4,17	4,27
2017	4,30	4,61	4,23	4,24	4,67	3,81	4,49		4,28
2016	4,33	4,70	4,29	4,25	4,68	3,74	4,48		4,36
2015	4,33	4,71	4,31	4,27	4,68	3,79	4,59		4,41
2014	4,35	4,71	4,33	4,25	4,67	3,77	4,56		4,37
2013	4,25	4,67	4,22	4,23	4,62	3,68	4,50		4,30
2012	4,28	4,73	4,31	4,31	4,65	3,75	4,49		4,35
2011	4,21	4,67	4,26	4,26	4,66	3,69	4,55		4,32

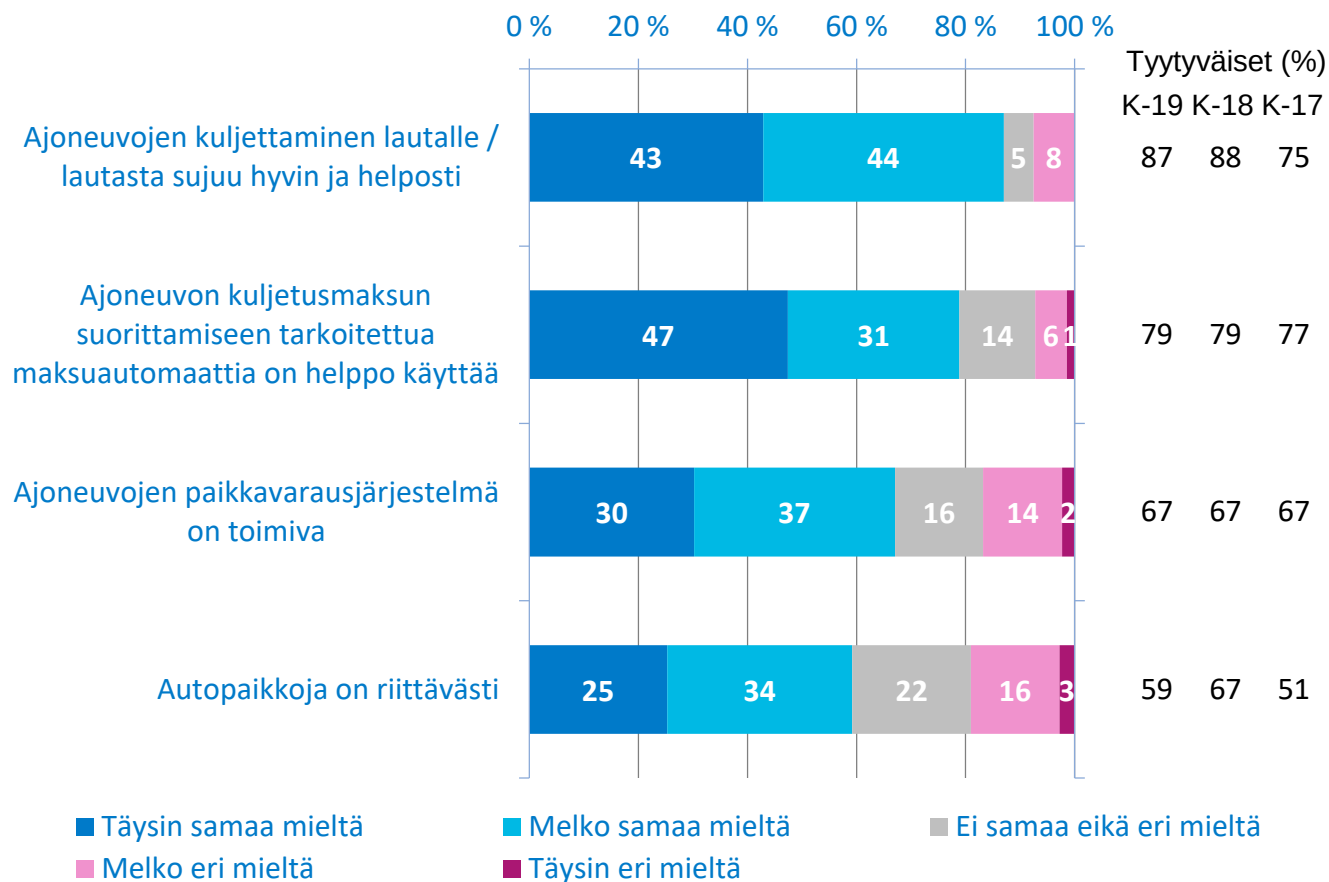
* Väittämä lisätty tutkimuslomakkeelle kesällä 2018.

Ajoneuvokuljetukset lauttaliikenteessä

Ajoneuvokuljetusten laatutekijöiden kehitys



Ajoneuvokuljetusten laatutekijöiden arvosanjakauma ja kehitys



Tutkimuskausi (kesä)	Ajoneuvojen kuljettaminen lautalle / lautasta sujuu hyvin ja helposti	Ajoneuvon kuljetusmaksun suorittamiseen tarkoitettua maksuautomaattia on helppo käyttää	Ajoneuvojen paikkavarausjärjestelmä on toimiva	Autopaikkoja on riittävästi
2019	4,22	4,18	3,78	3,63
2018	4,32	4,05	3,78	3,63
2017	4,09	4,09	3,85	3,46
2016	4,03	3,98	3,56	3,45
2015	4,07	4,08	3,65	3,53
2014	3,97	4,05	3,59	3,38
2013	4,01	4,12	3,45	3,36
2012	3,95	4,12	3,55	3,40
2011	3,85	3,96	3,56	3,32

Avoim palaute

Avoim palaute



Lauttaliikenne sai myönteistä palautetta esimerkiksi täsmällisyydestä, matkanteon mukavuudesta ja odotusalueiden parantumisesta. Kehitysehdotuksia esitettiin erityisesti aikatauluista ja odottamisolosuhteista:

→ Aikataulut

- Vuorovälin tihentäminen erityisesti talvikaudella, varsinkin aamulla ja illalla
- Huoltolautan liikennöinti päivisin pidempään sekä viikonloppuna
- Aikataulujen yhteensopivuuden parantaminen raitiovaunuliikenteen kanssa
- Parempi informaatio pitkän aikavälin aikatauluista

→ Lauttaterminaalit (vastuutaho HKL)

- Kauppatorin matkustajapaviljongin epäsiisteys
 - *Paviljonki peruskorjaus on käynnissä, ja töiden on määrä valmistua elokuussa 2020*
- Suomenlinnan lauttaterminaalin asukasportti ei palvele lastenvaunujen, pyörätuolien ja polkupyörien kanssa liikkuvia matkustajia
 - *Kauppatorin lauttaterminaalin parannustyöt valmistuivat toukokuussa 2019, ja asukkaiden ja saarella työskentelevien käyttöön tuli oma esteetön kulkuportti. Suomenlinnan päälaiturin perusparannus valmistui keväällä 2017, mutta asukkaille ja saarella työskenteleville avattu portti ei ole esteetön.*
 - *Tyytyväisyys odottamisolosuhteisiin on parantunut merkittävästi kesän 2016 jälkeen*

Liitteet

	Kaikki	Suomenlinnan asukkaat	Muut matkustajat
Yhteensä	1217	15 %	85 %
Sukupuoli			
Nainen	53 %	45 %	54 %
Mies	45 %	52 %	44 %
Muu/En halua sanoa	3 %	3 %	2 %
Ikäryhmä			
15-19-vuotiaat	3 %	3 %	3 %
20 - 29-vuotiaat	18 %	5 %	20 %
30 - 44-vuotiaat	41 %	44 %	41 %
45 - 59-vuotiaat	26 %	34 %	25 %
60+ -vuotiaat	12 %	14 %	11 %
Asuinpaikka			
Suomenlinna	15 %		
Muu Helsinki	37 %		
Espoo	6 %		
Vantaa	5 %		
Muu Uusimaa	6 %		
Muu Suomi	9 %		
Ulkomaat	21 %		
Kuinka usein matkustatte Suomenlinnan lautalla?			
Vähintään neljänä päivänä viikossa	28 %	87 %	18 %
2-3 päivänä viikossa	6 %	12 %	5 %
Yhtenä päivänä viikossa	2 %	1 %	3 %
Harvemmin	63 %	1 %	74 %
Mitä lippua käytitte tällä matkalla?			
Matkakortin kausilippua	32 %	59 %	28 %
Matkakortin arvolippua	12 %	13 %	12 %
Mobiililippua	15 %	15 %	15 %
Kertalippua	13 %	7 %	14 %
Vuorokausilippua	16 %	1 %	18 %
Suomenlinna-lippua	8 %	4 %	9 %
Muuta	4 %	1 %	4 %



+  T-20413 L +

HSL:n joukkoliikenteen matkustajakysely kesä 2019

Keräämme tietoa HSL-joukkoliikenteen kehittämiseen. Sinun mielipiteesi on tärkeä. Ole hyvä ja valitse sopiva vaihtoehto rastimalla sitä osoittava ruutu. Palauta lomake tutkimusavustajalle.

Arvioi seuraavia väittämiä koskien liikennöitsijän palvelua Suomenlinnan lautalla.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
1. Henkilökunta on ystävällistä ja palveluultista	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Lautat pysyvät hyvin aikataulussaan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Lautat ovat siistejä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Kokonaisarvosana liikennöitsijälle lauttaliikenteen hoidosta	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Arvioi seuraavia väittämiä koskien Suomenlinnan lauttaliikennettä.	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
5. Aikataulut vastaavat hyvin matkustustarpeitani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Odottamisolosuhteet ovat hyvät lähtölaiturillani	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Lipun ostaminen on helppoa	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Tietoa Suomenlinnan lauttaliikenteestä ja aikatauluista on hyvin saatavilla	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Erittäin huono	Melko huono	Keskin-kertainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä	En osaa sanoa
11. Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle	☐	☐	☐	☐	☐	☐

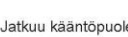
12. Kuljettatko joskus ajoneuvoa lauttaliikenteessä?

☐ Kyllä ☐ En → Kaännä lomake

Jos vastasit kysymykseen 12 "kyllä", vastaa myös kysymyksiin 13–16. Jos vastasit "en", käännä lomake!

→ Arvioi ajoneuvokuljetuksia lauttaliikenteessä.

	Täysin eri mieltä	Melko eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
13. Ajoneuvojen paikkavarauksjärjestelmä on toimiva	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Autopaikkoja on riittävästi	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Ajoneuvojen kuljettaminen lautalle / lautasta sujuu hyvin ja helposti	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Ajoneuvon kuljetusmaksun suorittamiseen tarkoitettua maksuautomaattia on helppo käyttää	☐	☐	☐	☐	☐	☐

+  1  Jatkuu kääntöpuolelle... → +

+  T-20413 L +

Vastaajan taustatiedot

Sukupuoli

☐ Nainen
☐ Mies
☐ Muu / En halua vastata

Syntymävuosi

Asuinalueesi postinumero

Mistä etsit useimmin tietoa joukkoliikenteen aikatauluista?

☐ Reittioppaasta
☐ HSL.fi:stä
☐ Sähköisestä aikataulunäytöstä pysäkillä tai terminaalissa
☐ Paperisesta aikataulusta pysäkillä tai terminaalissa
☐ Liikenneneuvonnasta (puh. (09) 4766 4000)
☐ HSL:n palvelupisteissä jaettavista irtoaikatauluista
☐ Muualta
☐ En etsi / tarvitse aikataulutietoa

Mistä lippua käytät tällä matkalla?

☐ HSL-kortin kausilippua
☐ HSL-kortin arvolippua
☐ Vuorokausilippua
☐ Kertalippua
☐ Mobiililippua
☐ Suomenlinna-lippua
☐ Muuta

Missä asut?

☐ Suomenlinnassa ☐ Sipoossa
☐ Muualla Helsingissä ☐ Siuntiossa
☐ Espoossa ☐ Tuusulassa
☐ Vantaalla ☐ Muualla Uudellamaalla
☐ Keravalla ☐ Uudenmaan ulkopuolella
☐ Kauniaisissa ☐ Ulkomailla
☐ Kirkkonummella

Kuinka usein keskimäärin matkustat Suomenlinnan lautalla?

☐ Vähintään neljänä päivänä viikossa
☐ 2–3 päivänä viikossa
☐ Yhtenä päivänä viikossa
☐ Harvemmin kuin yhtenä päivänä viikossa

Mikä on matkasi pääasiallinen tarkoitus?

☐ Työmatka
☐ Koulu- tai opiskelumatka
☐ Asiointi- tai ostosmatka
☐ Vapaa-ajan matka
☐ Muu

Muita kommentteja: _____

Kiitos vastauksesta. Hyvää matkaa!

Haastattelija täyttää tämän kentän!

pv kk klo Suunta: Haastattelija:

Lähtölaituri: Alus: Aluksen täyttöaste (1-4):

1 ☐ Kauppatori	1 ☐ m/s Suomenlinna II	1 ☐
2 ☐ Suomenlinnan päälaituri	2 ☐ m/s Suokki	2 ☐
3 ☐ Katajanokka	3 ☐ m/s Tor	3 ☐
4 ☐ Suomenlinnan huoltolaituri	4 ☐ m/s Ehrensärd	4 ☐
	5 ☐ vara-alus, m/s _____	

Kieli:

+  2  Taloustutkimus Oy 3.5.2019 Pah T-20413 L

Lisätietoa

→ Asiakastyytyväisyys

- Petra Reimi, petra.reimi@hsl.fi
- Asiakastyytyväisyyden avoin tietokanta
<https://hsl.louhin.com/asty/>

→ Matkustajamäärät

- Lauttaliikenteen matkustajamäärien avoin tietokanta
<https://hsl.louhin.com/lati/>



Kuva: HSL / Lauri Eriksson