

32

.....  
9.12.2011

**HSL:n joukkoliikenteen  
asiakastyytyväisyystutkimus,  
Suomenlinnan lauttaliikenne, kesä 2011  
Tulosraportti**



[www.hsl.fi](http://www.hsl.fi)



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus,  
Suomenlinnan lauttaliikenne  
kesä 2011  
Tulosraportti

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

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

Kansikuva: HSL /Lauri Eriksson

Edita Oy  
Helsinki 2011

## Esipuhe

Julkaisu sisältää kesällä 1.6.–30.8.2011 toteutetun HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyyttä 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), Esko Kokki, Natalia Berezina ja Katja Onnenlehto. 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 1.11.2011

Antti Vuorela  
ryhmäpäällikkö  
operatiiviset tutkimukset  
joukkoliikennesuunnitteluosasto

HSL Helsingin seudun liikenne



## Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Taloustutkimus Oy , HSL Helsingin seudun liikenne	Päivämäärä 9.12.2011		
Julkaisun nimi: HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, Suomenlinnan lauttaliikenne, kesä 2011			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
<p>HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin ympärivuotisella kyselytutkimuksella joukkoliikennevälineissä. Kesän 2011 aikana (1.6.–30.8.) mielipidettä kartoitettiin kaikkiaan 1 267 Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajalta.</p> <p>Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajat antoivat kesän 2011 HSL:n joukkoliikenteelle <b>yleisarvosanan 4,17</b> (asteikko 1–5). Tämä arvosana on paras kaikista liikennemuodoista (metroliikenne 4,11; raitiovaunuliikenne 4,10; bussiliikenne 4,03; VR:n lähiliikenne 3,86).</p> <p>Liikennöitsijän toimintaa mittaava <b>kokonaisarvosana</b> lauttaliikenteelle on <b>4,34</b> (asteikko 1-5), mikä on paras kaikista liikennemuodoista (metroliikenne 4,20; raitiovaunuliikenne 4,09; bussiliikenne 3,91; VR:n lähiliikenne 3,85). Lauttaliikenteen matkustajat ovat tyytyväisimpiä lauttojen aikataulussa pysymiseen (4,68) ja matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä (4,68). Tyytymättömiä matkustajat ovat odottamisolosuhteisiin lähtölaiturilla (3,66). Odotusolosuhteisiin liittyvää tyytymättömyyttä selittänee avoimen palautteen mukaan istumapaikkojen puute, matkustajille tarkoitetun WC:n puute (tai ettei WC ole käytettävissä) sekä epäsiisteys, joka osaltaan aiheutuu laitapuolen kulkijoiden majoittumisesta odotustiloihin. Vuoteen 2009 verrattuna tyytyväisyys on lisääntynyt aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin (4,23, +0,45). HSL arvelee, että kesällä 2011 aloitettu siirtyminen kahteen aikataulukautteen aiempien neljän kauden sijaan ja samassa yhteydessä lauttojen käytön tehostaminen on myötävaikuttanut aiempaa suurempaan tyytyväisyyteen aikataulujen vastaavuuteen matkustustarpeisiin.</p> <p>Suomenlinnan asukkaat ovat muita matkustajia tyytymättömämpiä lauttaliikennettä mittaaviin laatutekijöihin aikataulussa pysymistä lukuun ottamatta. Suurimmat erot Suomenlinnan asukkaiden ja muiden matkustajien välillä ovat odottamisolosuhteissa lähtölaiturilla (-0,70) ja aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin (-0,65). Myönteistä tilanteesta on se, että asukkaiden tyytyväisyys aikataulujen vastaavuuteen matkustustarpeisiin on lisääntynyt vuodesta 2009 (2009: 3,04, 2011: 3,58). Linjakohtaisesti palvelu on matkustajien arvioiden perusteella tasalaatuista.</p> <p>Ajoneuvoja Suomenlinnaan kuljettavat ovat tyytyväisimpiä ajoneuvon kuljettamiseen lautalle/lautasta (4,10). Myös ajoneuvon kuljettajamaksun maksamiseen tarkoitetun automaatin käyttäminen on kohtalaisen helppoa (3,89). Vuoteen 2009 verrattuna aiempaa tyytyväisempiä ollaan autopaikkojen riittävyteen (3,50, +0,18). HSL:n mukaan kuljetettuja ajoneuvoja oli 12 % vähemmän kesällä 2011 kuin kesällä 2009, mikä osaltaan selittänee myönteistä kehitystä. Suomenlinnan asukkaat antavat muita matkustajia heikompia arvosanoja ajoneuvon kuljettamiseen liittyviin tekijöihin. Asukkaat ovat tyytymättömiä paikkavarauksjärjestelmän toimivuuteen (3,27) ja autopaikkojen riittävyteen (3,28). Linjakohtaisesti Katajanokan linja saa paremmat arviot ajoneuvon kuljettamisesta kuin Kauppatorin linja.</p>			
Avainsanat: Joukkoliikenne, asiakastytyväisyys, matkustajien tyytyväisyys, Suomenlinnan lauttaliikenne			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 32/2011			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-123-0 (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 28
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-122-3 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

## Sammandragsida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Taloustutkimus Oy, HRT		Datum 9.12.2011	
Publikationens titel: HRT:s undersökning av kundnöjdheten i kollektivtrafiken, Sveaborgsfärjan, sommaren 2011			
Finansiär / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag: HRT undersöker året runt med mätningar i kollektivtrafikmedlen hur nöjda kunderna är med kollektivtrafiktjänsterna. Sommaren 2011 (1.6 – 30.8) kartlades åsikterna hos sammanlagt 1 267 passagerare på Sveaborgsfärjan.  Passagerarna på Sveaborgsfärjan gav sommaren 2011 HRT:s kollektivtrafik det <b>allmänna vitsordet 4,17</b> (skala 1-5). Betyget är det bästa bland alla trafikslag (metrotrafik 4,11, spårvagnstrafik 4,10; busstrafik 4,03; VR:s närtrafik 3,86).  <b>Helhetsvitsordet</b> som mäter trafikföretagets verksamhet var <b>4,34</b> (skala 1-5) för färjetrafiken, vilket är det bästa betyget bland alla trafikslag (metrotrafiken 4,20; spårvagnstrafiken 4,09; busstrafiken 3,91; VR:s närtrafik 3,85). Passagerarna på färjorna var allra mest nöjda med hur färjorna håller tidtabellerna (4,68) och med att resorna löpte utan ordningsproblem (4,86). Mest missnöjda var passagerarna med väntetidsförhållandena på avgångskajen (3,66). Missnöjdheten med förhållandena förklaras enligt den öppna respons vi fått av bristen på sittplatser, avsaknaden av en WC för passagerarna (eller att WC: n inte kan användas) samt osnyggheten, som till en del beror på att vandrare på livets skuggsida har en benägenhet att lägga beslag på väntrummen. I jämförelse med år 2009 har tillfredsställelsen med hur tidtabellerna svarar mot resebehoven ökat (4,23 +0,45). HRT bedömer att den på sommaren 2011 inledda övergången till två tidtabellssäsonger i stället för de tidigare fyra perioderna och den samtidiga effektiveringen av driften har medverkat till större nöjdhet med hur väl tidtabellerna svarar mot resebehoven.  Sveaborgsborna är mera missnöjda än andra passagerare med kvalitetsfaktorerna som mäter färjetrafiken, med undantag av hur väl färjorna håller tidtabellen. De största skillnaderna mellan Sveaborgsborna och andra passagerare låg i förhållandena då man väntar på färjan på avgångskajen (-0,70) och i hur väl tidtabellerna svarar mot resebehoven (- 0,65). Positivt är att invånarnas nöjdhet med hur väl tidtabellerna svarar mot resebehoven har ökat från år 2009 (2009: 3,04 2011: 3,58). Beträktad linjevis håller servicen enligt passagerarnas bedömning jämn kvalitet.  Fordon: De som transporterar bilar till Sveaborg är mest nöjda med fordonstransporten till och från färjan (4,10). Automaten för betalning av avgiften för transporten av fordon är också rätt lätt att använda (3,89). I jämförelse med år 2009 är passagerarna nöjdare än tidigare med hur väl bilplatserna räcker till (3,50, +0,18). Enligt HRT transporterades 12 % färre bilar sommaren 2011 än våren 2009, vilket sannolikt för sin del förklarar den positiva utvecklingen. Sveaborgsborna ger svagare vitsord än de andra passagerarna för faktorer som ansluter sig till transporten av fordon. Invånarna är mest missnöjda med hur platsreserveringssystemet fungerar(3,27) och hur väl bilplatserna räcker till (3,28). Av de båda linjerna får linjen från Skatudden bättre bedömningar för fordonstransportens del än linjen från Salutorget.			
Nyckelord: Kollektivtrafik, kundtillfredsställelse, passagerarnas nöjdhet, Sveaborgsfärjan			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 32/2011			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-123-0 (nid.)	Språk: finska	Sidantal: 28
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-122-3 (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 9.12.2011	
Title of publication: HSL's public transport customer satisfaction survey, Suomenlinna ferry services, summer 2011			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region transport			
Abstract:			
<p>HSL measures passenger satisfaction with public transport services year-round using onboard questionnaires. During summer 2011 (1 June – 30 August), a total of 1,267 passengers on the Suomenlinna ferry services responded to the survey.</p> <p>In summer 2011, passengers on the Suomenlinna ferry services gave <b>HSL's public transport services an overall score of 4.17</b> on a scale of 1 to 5. This score is the highest among all modes of transport (Metro services 4.11; tram services 4.10; bus services 4.03; VR's commuter train services 3.86).</p> <p>For the ferry services, the <b>overall score measuring the performance of the operator</b> was <b>4.34</b> on a scale of 1 to 5; this is the highest score given on all modes of transport (Metro services 4.20; tram services 4.09; bus services 3.91; VR's commuter train services 3.85). The ferry passengers appreciate the most that the ferries keep to the timetables (4.68) and that the journeys go without disturbances (4.68). Passengers are the least satisfied with the waiting conditions at the departure pier (3.66). In the open-ended feedback, passengers stated the lack of seats, lack of passenger toilets (or that there is no toilet available), as well as untidiness, which is partly caused by the down-and-outs hanging around the waiting rooms, among the reasons for the dissatisfaction with the waiting conditions.</p> <p>Compared to 2009, satisfaction with the way the timetables meet people's travel needs has improved by 0.45 being now at 4.23. HSL estimates that the shift to two timetable seasons first introduced in summer 2011 instead of four timetable seasons together with the more efficient use of the ferries have contributed to the increased satisfaction.</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 (-0.70) and how the timetables meet their travel needs (-0.65).</p> <p>The positive thing is that the residents' satisfaction with the way the timetables meet their travel needs has increased from 2009 (2009: 3.04, 2011: 3.58). By route, passengers estimate the services to be of equal quality.</p> <p>Passengers taking vehicles to Suomenlinna are the most satisfied with getting the vehicle on/off the ferry (4.10). They also estimate that the ticket machine for paying the vehicle transport fee is relatively easy to use (3.89). Compared to 2009, passengers are more satisfied with the availability of car spaces (3.50, +0.18). According to HSL, in summer 2011, the number of vehicles transported on the ferry was down by 12% from summer 2009, which in part explains the positive trend.</p> <p>Residents of Suomenlinna gave lower scores than other passengers to factors related to vehicle transport. The residents were less satisfied with the way the booking system works (3.27) and availability of car spaces (3.28) than other passengers. By route, the Katajanokka route received higher scores in terms of vehicle transport than the Market Square route.</p>			
Keywords: Public transport, customers' satisfaction, passengers' satisfaction, Suomenlinna ferry services			
Publication series title and number: HSL publications 32/2011			
ISSN 1798-6176 (nid.)	ISBN 978-952-253-123-0 (nid.)	Language: Finnish	Sivuja: 28
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-122-3 (pdf)		
HSL Helsinki Region Transport, P.O.Box 100, 00077 HSL, tel. +358 (0) 9 4766 4444			



## Sisällys

1	Johdanto .....	11
2	Yleisarvosana .....	12
2.1	Yleisarvosana liikennemuodoittain .....	12
3	Kokonaisarvosana .....	14
3.1	Kokonaisarvosana liikennemuodoittain .....	14
3.2	Lauttaliikenteen osatekijät .....	16
3.2.1	Lauttaliikenteen osatekijät kokonaisuutena .....	16
3.2.2	Lauttaliikenteen osatekijät asuinpaikan mukaan .....	19
3.2.3	Lauttaliikenteen osatekijät linjan mukaan .....	20
4	Ajoneuvon kuljettaminen .....	21
4.1	Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen kokonaisuutena .....	21
4.2	Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen asuinpaikan mukaan .....	22
4.3	Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen linjan mukaan .....	23
5	Taustatiedot .....	24
5.1	Näytteen rakenne .....	24
	Liite 1. Kyselylomake .....	27



## 1 Johdanto

Matkustajien tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikennepalveluihin mitataan joukkoliikennevälineissä toteutettavalla ympärivuotisella kyselytutkimuksella (17.1.–30.11.2011). Kirjallinen tutkimusraportti julkaistaan kahdesti vuodessa. Tutkimuksen tuloksia käytetään muun muassa joukkoliikenteen kehittämisessä, henkilökunnan koulutuksessa sekä kilpailutetun liikenteen laatubonusten laskennassa.

Tässä raportissa on esitetty kesän 1.6.–30.8.2011 Suomenlinnan lauttaliikenteen tulokset, jotka perustuvat 1 267 matkustajalta kerättyihin vastauksiin. Tutkimuksen on toteuttanut Taloustutkimus Oy HSL:n toimeksiannosta.

Suomenlinnan lauttaliikennettä on edellisen kerran tutkittu vuonna 2009. Raportti sisältää soveltuvin osin vertailua tähän aiemmin tehtyyn tutkimukseen.

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. Keväällä 2011 tiedonkeruuseen osallistui 3 Taloustutkimus Oy:n kenttätyöntekijää. 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

### 2.1 Yleisarvosana liikennemuodoittain

Matkustajia pyydetään antamaan yleisarvosana (asteikko 1–5) HSL-alueen joukkoliikenteelle. Yleisarvosana annetaan kokonaisvaltaisen näkemyksen perusteella, joten sitä voidaan pitää HSL:n ja liikennöitsijöiden yhdessä tekemän työn mittarina.

Suomenlinnan lauttaliikenteen matkustajat antavat kesän 2011 HSL-alueen joukkoliikenteelle erinomaisen yleisarvosanan. Yleisarvosana on paras kaikista liikennemuodoista kesän 2011 mittauksessa. Suomenlinnan asukkaat (3,87) antavat muihin lauttaliikenteen matkustajiin (4,24) verrattuna heikomman yleisarvosanan.

*Taulukko 1. Matkustajien antama yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle liikennemuodoittain kesän 2011 mittausjaksolla.*

Kesä	2011
Lauttaliikenne	4,17
Raitiovaunun matkustajat	4,10
Bussien matkustajat	4,03
Metron matkustajat	4,11
Raitiovaunu, bussi, metro yhteensä	4,06
VR:n lähiliikenteen matkustajat	3,86
Raitiovaunu, bussi, metro, VR-lähiliikenne yhteensä	4,03

Kuvassa 1 on esitetty yleisarvosanojen jakauma liikennemuodoittain. Tyytyväisten matkustajien osuus on suurin metrolle (93 % tyytyväisiä). Myös lauttaliikenteessä tyytyväisten osuus on korkea. Vähiten tyytyväisiä on VR:n lähiliikenteessä (78 % tyytyväisiä). Tyytymättömien osuudet ovat hyvin pienet.

Tilastollisesti viiden prosentin riskillä tarkasteltuna metron tyytyväisten osuus (arvosanan 4 tai 5 antaneet) eroaa merkitsevästi bussin ja VR:n lähiliikenteen tuloksesta ja VR:n lähiliikenteen tulos eroaa bussin, raitiovaunun ja lautan tuloksesta.



Kuva 1. Matkustajien antamien yleisarvosanojen suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain.

### 3 Kokonaisarvosana

#### 3.1 Kokonaisarvosana liikennemuodoittain

Matkustajia pyydetään antamaan kokonaisarvosana (1-5) liikennöitsijälle lauttaliikenteen hoidosta. Kokonaisarvosanassa tiivistyy siten yleinen kokemus linjan liikennöinnistä. Kokonaisarvosana lauttaliikenteelle on erinomainen ja paras kaikista liikennemuodoista. Suomenlinnan asukkaat (4,07) antavat muihin lauttaliikenteen matkustajiin (4,40) verrattuna heikomman kokonaisarvosanan.

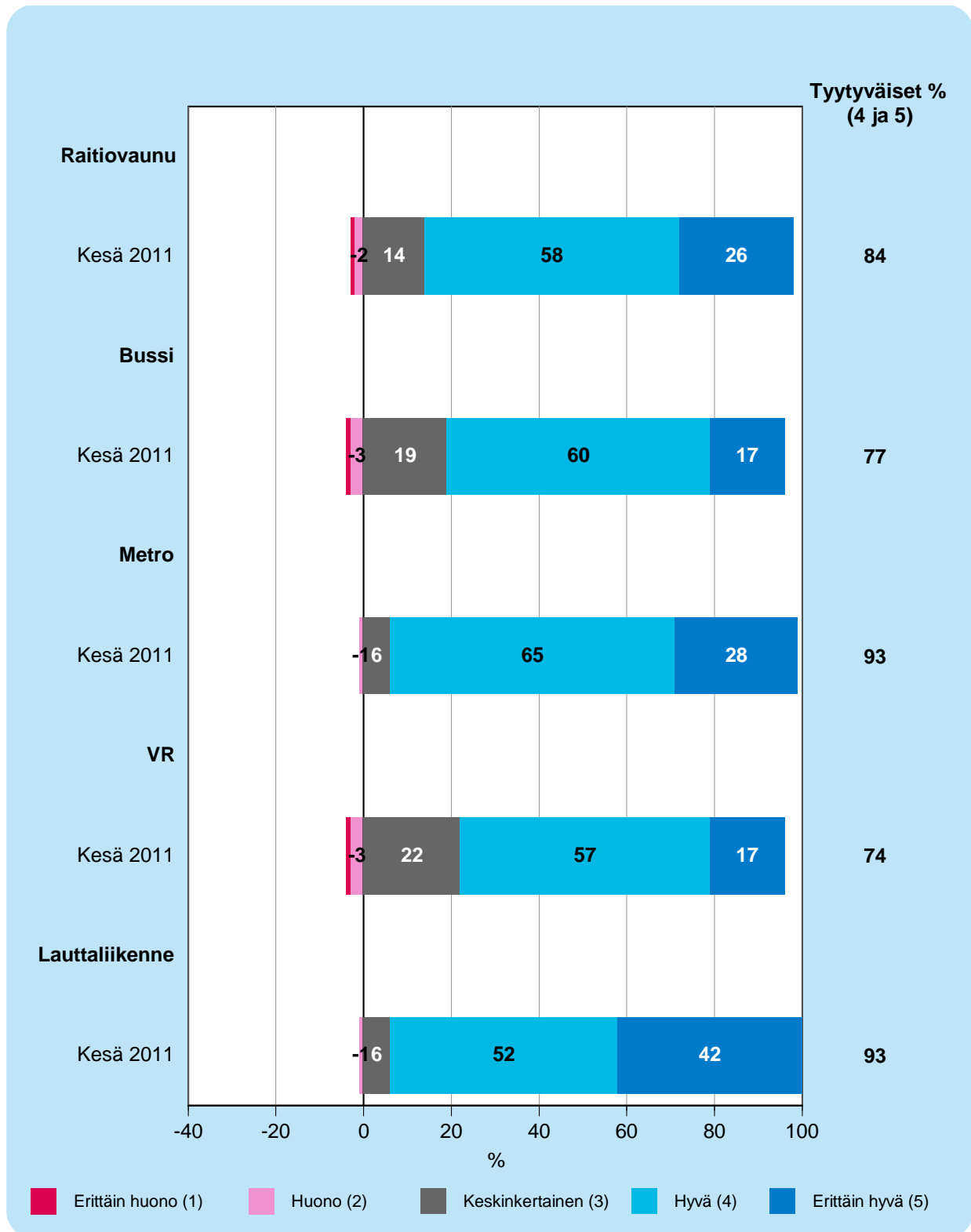
*Taulukko 2. Kokonaisarvosana liikennemuodoittain kesän 2011 mittausjaksolla.*

Kesä	2011
<b>Lauttaliikenne</b>	<b>4,34</b>
Raitiovaunun matkustajat	4,09
Bussien matkustajat	3,91
Metron matkustajat	4,20
Raitiovaunu, bussi, metro yhteensä	4,01
VR:n lähiliikenteen matkustajat	3,85
Raitiovaunu, bussi, metro, VR-lähiliikenne yhteensä	3,98

Kuvassa 2 esitetään kokonaisarvosanan suhteellinen jakauma liikennemuodoittain. Suurimmillaan tyytyväisten osuus on lauttaliikenteessä ja metroliikenteessä ja pienimmillään VR:n lähiliikenteessä.

Tilastollisesti viiden prosentin riskillä tarkasteltuna metron tyytyväisten osuus (arvosanan 4 tai 5 antaneet) eroaa merkittävästi bussien ja VR:n lähiliikenteen tuloksesta. Lauttaliikenne eroaa merkittävästi raitiovaunuliikenteestä, bussiliikenteestä ja VR:n lähiliikenteestä.





Kuva 2. Kokonaisarvosanan suhteellinen jakauma (%) liikennemuodoittain.

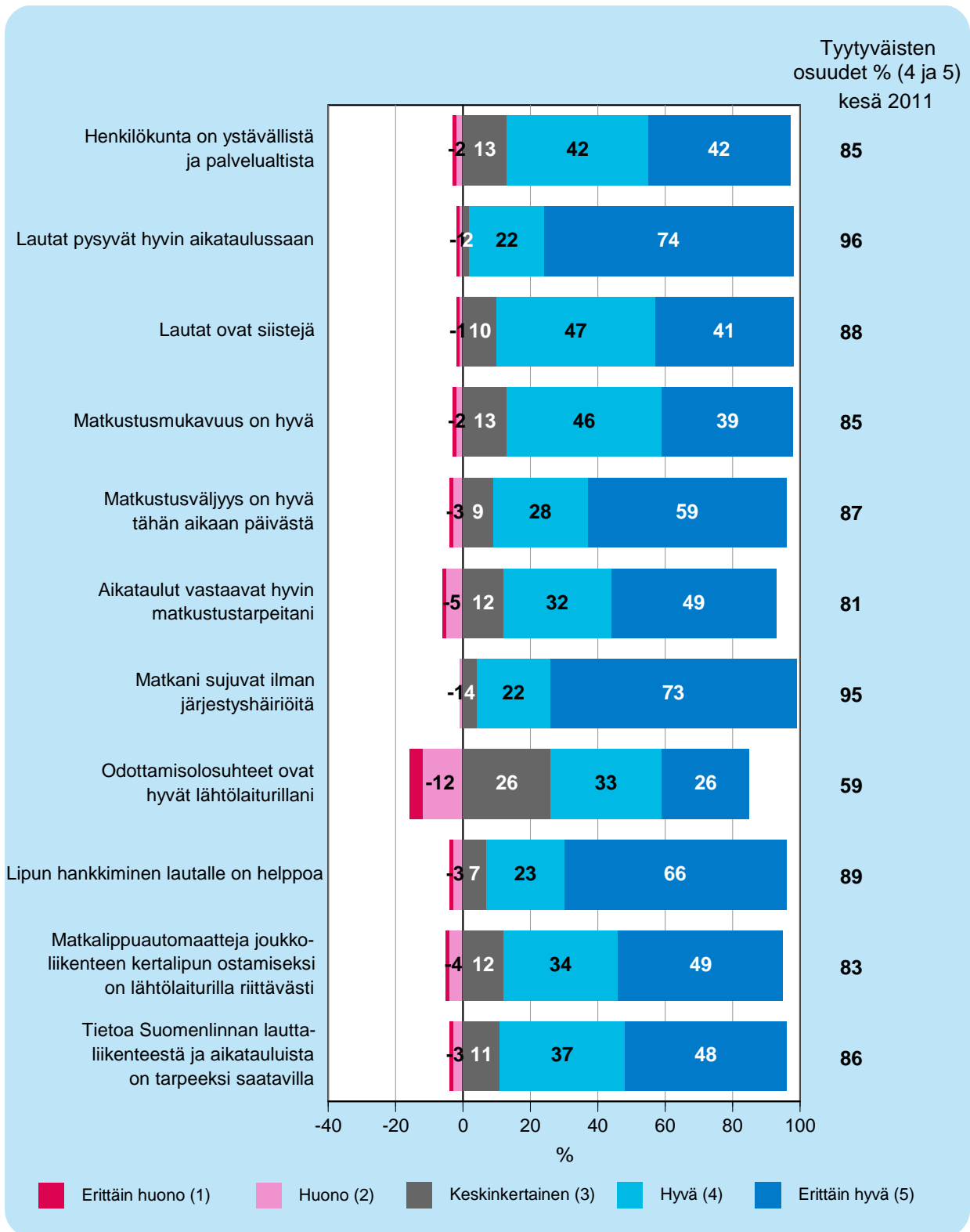
## 3.2 Lauttaliikenteen osatekijät

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

### 3.2.1 Lauttaliikenteen osatekijät kokonaisuutena

Kuvassa 3 on esitetty lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden arvosanjakauma.

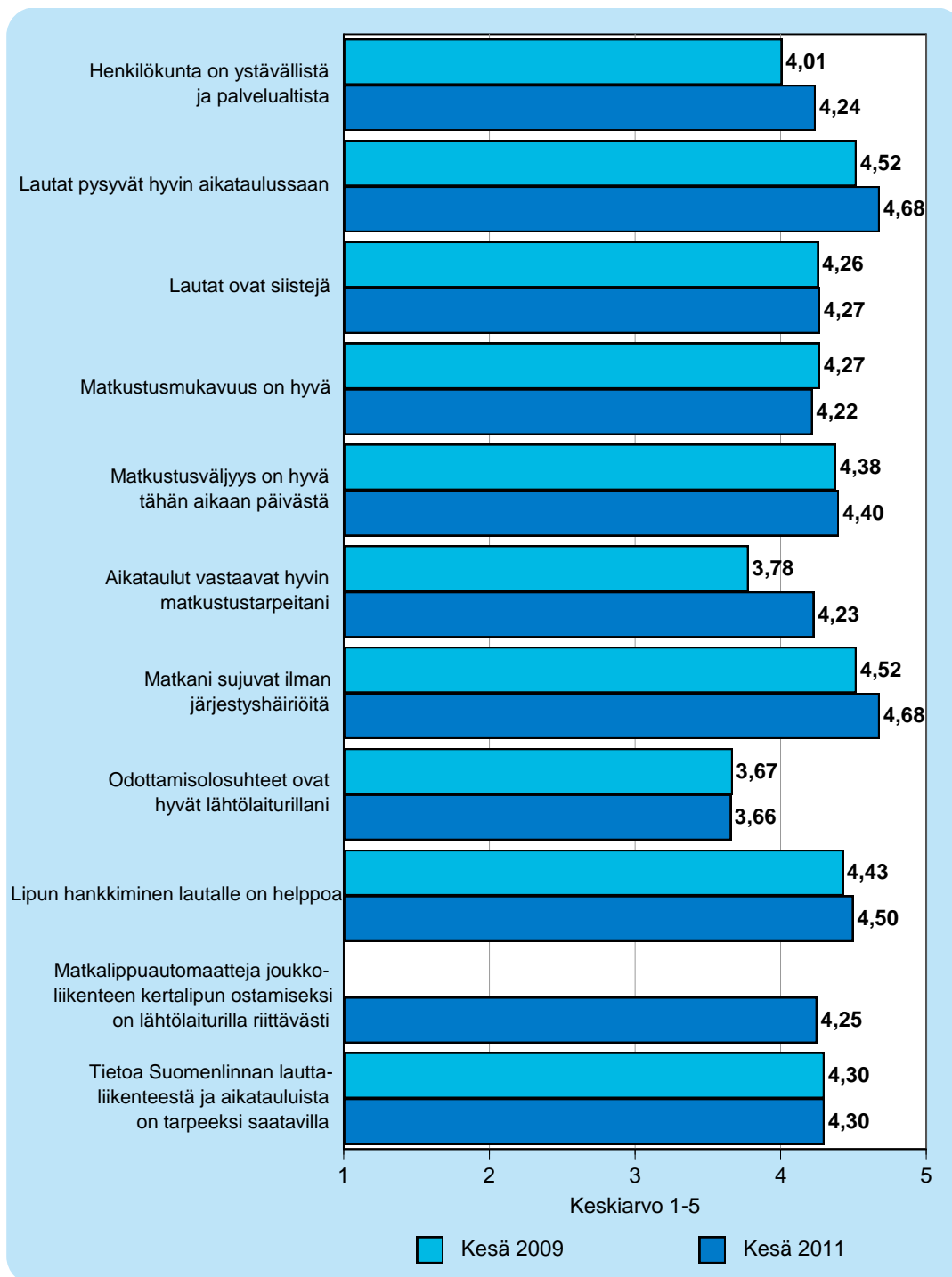
Lauttaliikenteen matkustajat ovat tyytyväisimpiä lauttojen aikataulussa pysymiseen. Matkat sujuvat myös erittäin hyvin ilman järjestyshäiriöitä. Myös muissa tekijöissä tyytyväisten osuudet ovat yli 80 prosenttia lukuun ottamatta odottamisolosuhteita lähtölaiturilla. Odottamisolosuhteisiin tyytyväisiä on vain kuudesosa ja tyytymättömiä lähes joka seitsemäs matkustaja. Avoimessa palautteessa matkustajat tuovat esille mm. istumapaikkojen riittämättömyyden, toiveen avoimena olevista WC:stä sekä epäsiisteyden, jonka aiheuttajana on palautteen mukaan odotustiloissa nukkuvat ja tiloihin virtsaavat laitapuolen kulkijat. Nämä asiat osaltaan selittävät tyytymättömyyttä odottamisolosuhteisiin.



Kuva 3. Lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden arvosanjakaumat (%).

Kuvassa 4 on esitetty lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot vuosivertailuna.

Lauttaliikenteen matkustajat ovat vuoteen 2009 verrattuna tyytyväisempiä aikataulujen vastaavuuteen matkustustarpeisiin. HSL arvelee, että kesällä 2011 aloitettu siirtyminen kahteen aikataulukautteen aiempien neljän kauden sijaan ja samassa yhteydessä lauttojen käytön tehostaminen on myönteisesti vaikuttanut tähän kehitykseen. Myönteistä kehitystä on myös henkilökunnan ystävällisyydessä ja palvelualltiudessa, aikatauluissa pysymisessä sekä matkojen sujuvuudessa ilman järjestyshäiriöitä. Muissa tekijöissä tulos on lähinnä vuoden 2009 tasoa.

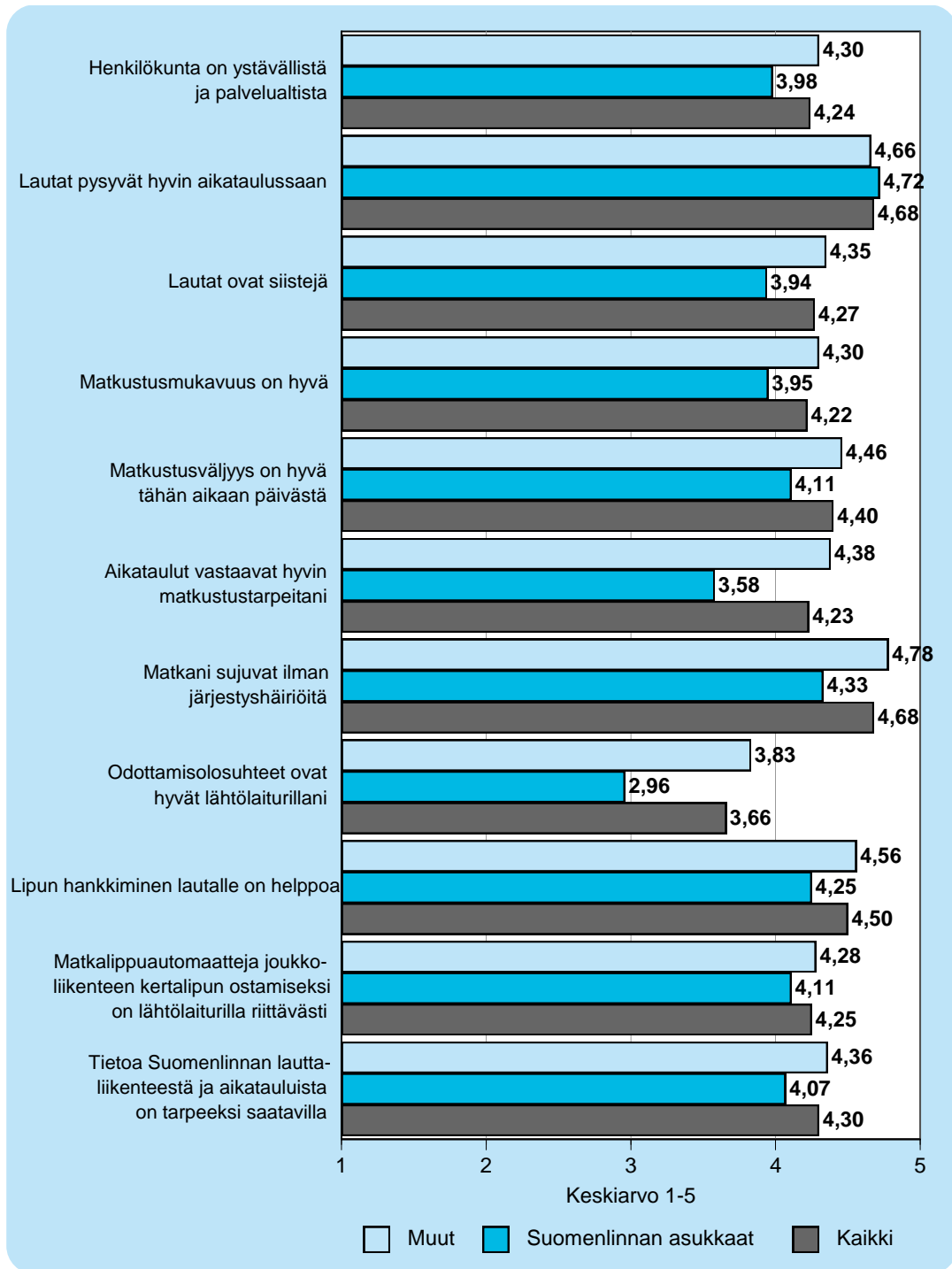


Kuva 4. Lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot, vuosivertailu.

### 3.2.2 Lauttaliikenteen osatekijät asuinpaikan mukaan

Kuvassa 5 on esitetty lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot asuinpaikan mukaan.

Aikatauluissa pysymistä lukuun ottamatta Suomenlinnan asukkaat ovat muita matkustajia tyytymättömämpiä lauttaliikenteen osatekijöihin. Selkeimmät erot asukkaiden ja muiden välillä on odottamisolosuhteissa lähtölaiturilla ja aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin. Odottamisolosuhteiden tulos (ka 2,96) on lähes vastaava kuin vuonna 2009 (ka 3,04). Aikataulujen vastaavuudessa matkustustarpeisiin Suomenlinnan asukkaiden tyytyväisyys on lisääntynyt (ka 2009: 3,04, 2011: 3,58)..

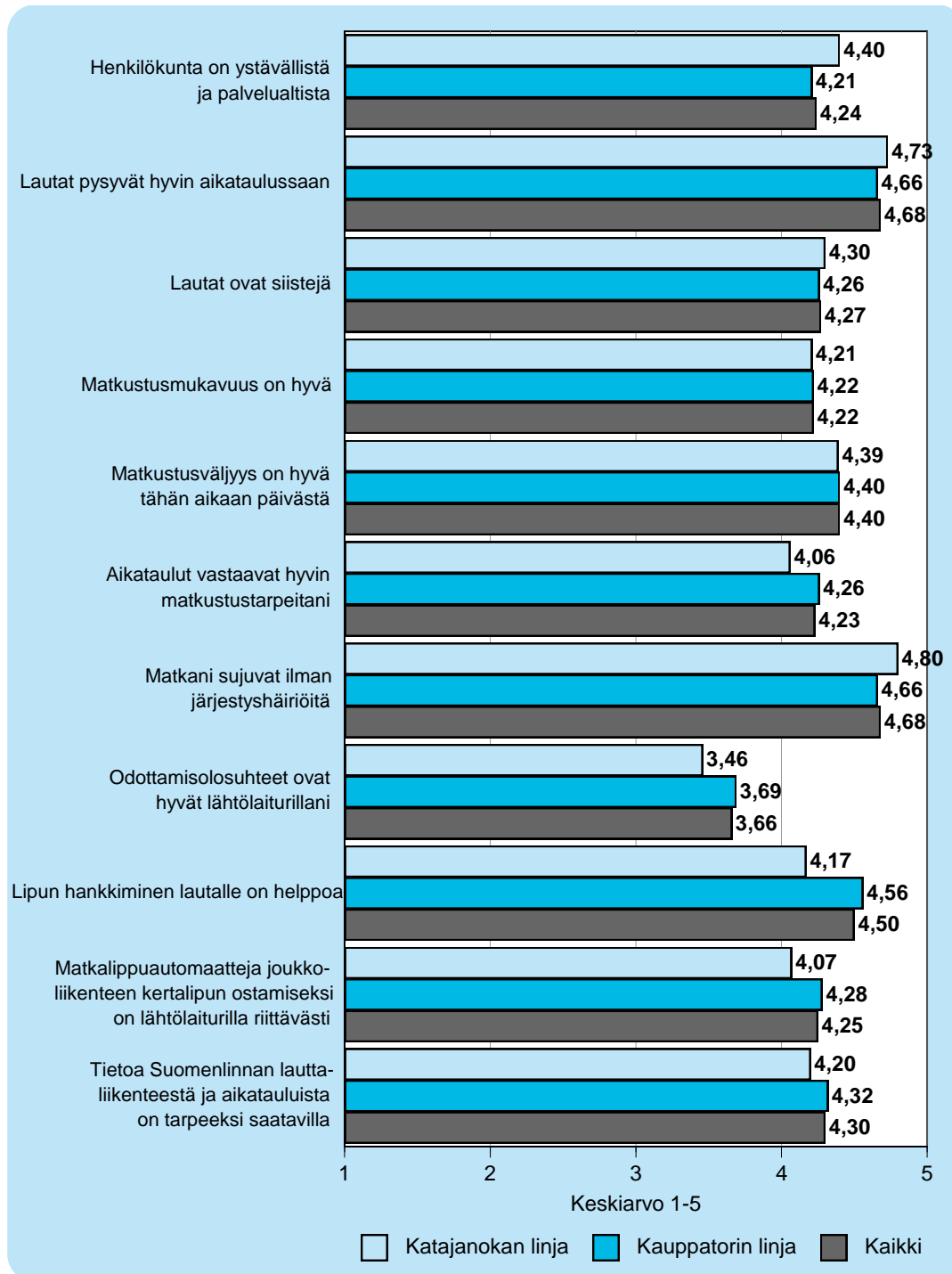


Kuva 5. Lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot, asuinpaikkavertailu.

### 3.2.3 Lauttaliikenteen osatekijät linjan mukaan

Kuvassa 6 on esitetty lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot linjoittain.

Linjakohtaisesti palvelu on matkustaja-arvioiden perusteella tasalaatuista. Erot ovat lähinnä odottamisolosuhteissa ja lipun hankkimisessa, joissa Kauppatorin linja saa Katajanokan linjaan verrattuna hieman parempia arvosanoja. Katajanokan linja puolestaan saa hieman parempia arvioita henkilökunnan ystävällisyydestä ja matkojen sujumisesta ilman järjestyshäiriöitä.



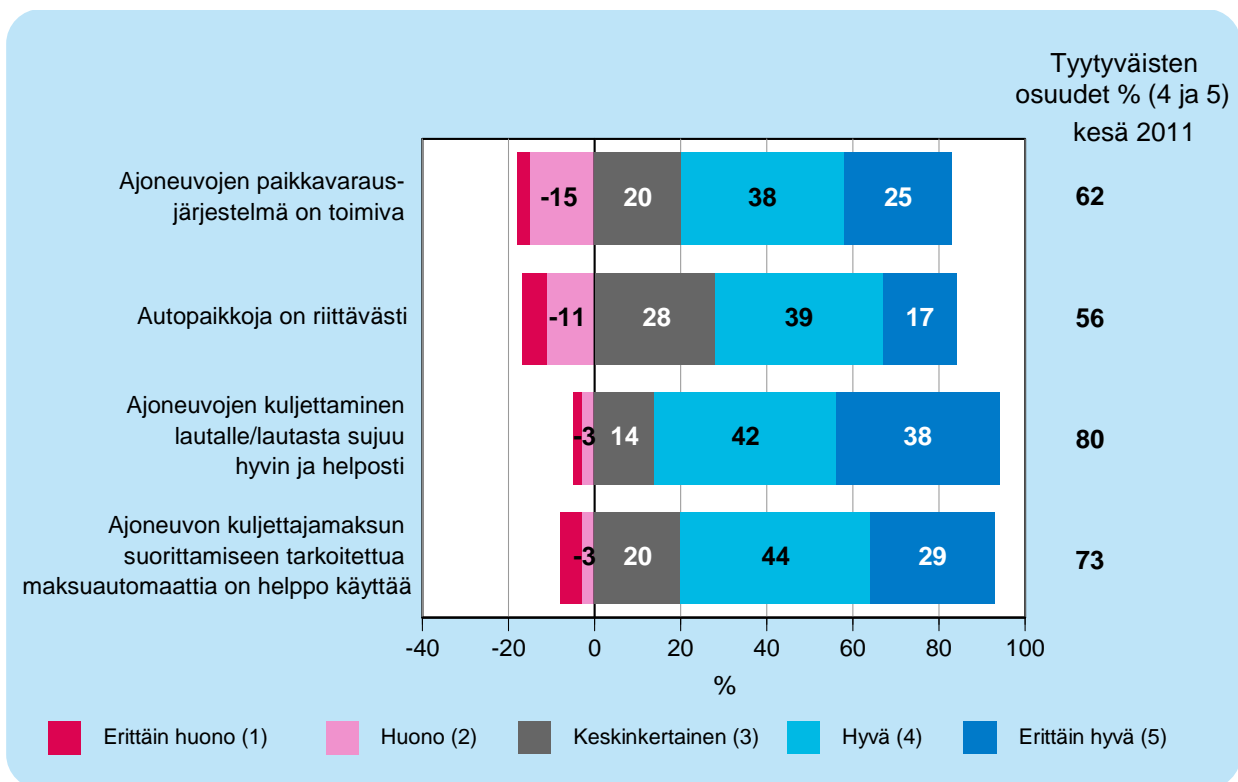
Kuva 6. Lauttaliikennettä mittaavien laatutekijöiden keskiarvot, linjakohtainen vertailu.

## 4 Ajoneuvon kuljettaminen

### 4.1 Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen kokonaisuutena

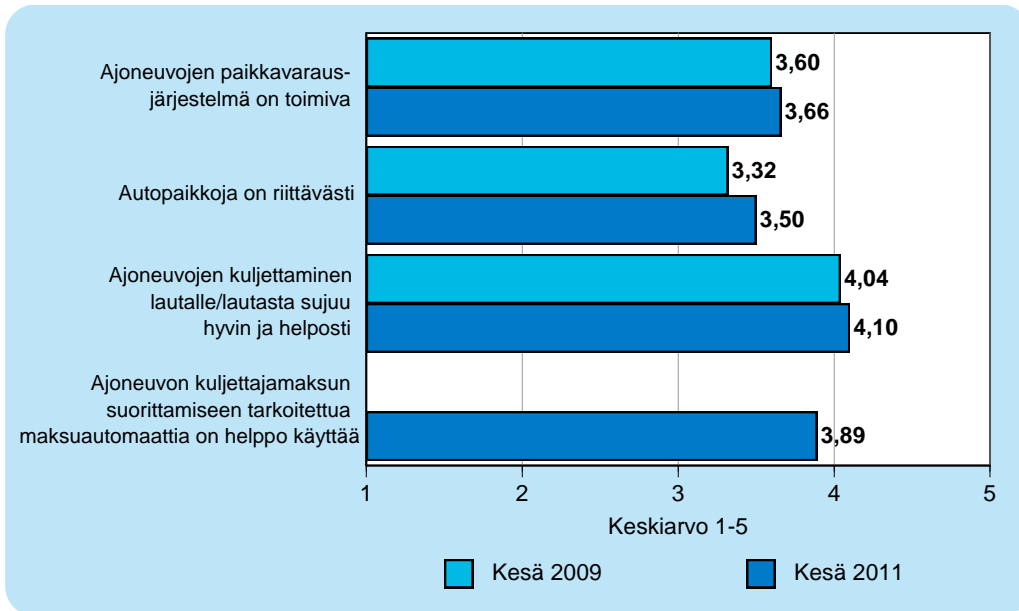
Tutkimuksen mukaan 51 % Suomenlinnan asukkaista kuljettaa ajoneuvoja Suomenlinnaan. Katajanokan linjan matkustajista 69 % kuljettaa ajoneuvoja Suomenlinnaan.

Ajoneuvoja Suomenlinnaan kuljettavat ovat tyytyväisimpiä ajoneuvon kuljettamiseen lautalle/lautasta. Myös ajoneuvon kuljettajamaksun suorittamiseen tarkoitetun maksuautomaatin käyttäminen koetaan helpoksi. Tyytymättömyyttä on lähinnä ajoneuvojen paikkavarausjärjestelmän toimivuuteen ja autopaikkojen riittävyys.



Kuva 7. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden arvosanjakaumat (%).

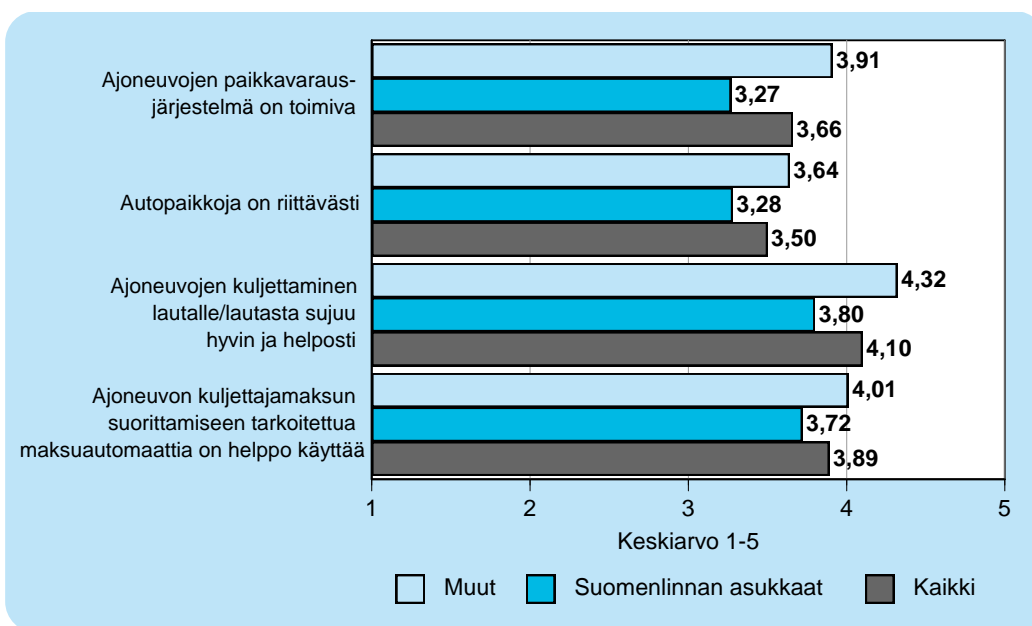
Tyytyväisyys ajoneuvojen kuljettamiseen liittyviin tekijöihin on vähintäänkin vuoden 2009 tasoa. Autopaikkojen riittävyyteen ollaan aiempaa tyytyväisempiä. Tätä voinee selittää se, että HSL:n tietojen mukaan kuljetettuja ajoneuvoja oli 12 % vähemmän kesällä 2011 kuin kesällä 2009. Matkustajia oli sen sijaan 9 prosenttia enemmän kuin vuonna 2009.



Kuva 8. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden keskiarvot, vuosivertailu.

#### 4.2 Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen asuinpaikan mukaan

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

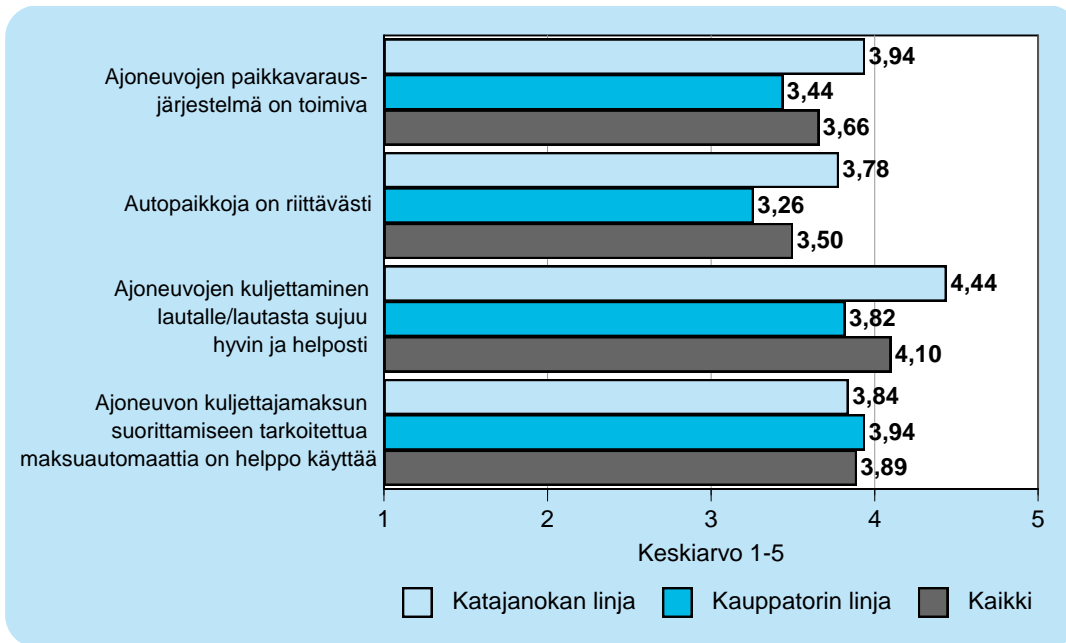


Kuva 9. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden keskiarvot, asuinpaikkavertailu.



### 4.3 Tyytyväisyys ajoneuvon kuljettamiseen linjan mukaan

Ajoneuvojen kuljettamisessa Suomenlinnaan Katajanokan linja saa Kauppatoriin verrattuna paremmat arviot ajoneuvojen paikkavarauksjärjestelmän toimivuudesta, autopaikkojen riittävydestä ja ajoneuvojen kuljettamisesta lautalle/lautasta. Kuljettajamaksuautomaatille annetuissa arvioissa ei ole merkittäviä linjakohtaisia eroja.



Kuva 10. Ajoneuvon kuljettamista mittaavien laatutekijöiden keskiarvo, linjakohtainen vertailu.

## 5 Taustatiedot

### 5.1 Näytteen rakenne

HSL:n asiakastyytyväisyystutkimuksen kohdalla ei voida puhua tilastotieteellisessä mielessä otannasta tiedonkeruumenetelmästä johtuen. Kyselyt tehdään liikennevälineissä, joissa lomakkeita jakavat tutkimusavustajat valitsemilleen henkilöille. Näin ollen mukaan valittujen henkilöiden joukko on jossain määrin harkinnanvarainen, jolloin puhutaan otoksen sijaan näytteestä. Tutkimusavustajia on kuitenkin 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 11.

Kesän 2011 asiakastyytyväisyystutkimuksen tulokset perustuvat kesä-elokuussa kerättyyn 1 267 matkustajan näytteeseen. Linjoittain näyte jakautuu seuraavasti: Kauppatori 1 081, katajanokka 186. Lautoittain jakauma on: Suomenlinna II 112, Suokki 412, Tor 557, Ehrensvärd 155 ja vara-alus 31.

Taulukko 3. Näytteen jakaumat.

	Lauttaliikenne
<b>Vastaaja</b>	<b>1 267</b>
<b>Linja</b>	
Kauppatori	85
Katajanokka	15
<b>Lautta</b>	
Suomenlinna II	9
Suokki	33
Tor	44
Ehrensvärd	12
Vara-alus	2
<b>Sukupuoli</b>	
miehiä	55
naisia	44
<b>Ikäjakauma</b>	
15-19	4
20-29	25
30-44	36
45-59	24
60-	10
<b>Mitä lippua käytti matkalla</b>	
Matkakortin kautta	36
Matkakortin arvoa	21
Kertalippua	21
Kännykkälippua	9
Suomenlinna-lippua	6
Muuta	11

<b>Asuinkunta</b>	
Suomenlinna	22
Muu Helsinki	35
Espoo, Kauniainen	7
Vantaa	6
Muu Uusimaa ja Itä-Uusimaa	6
Muu Suomi	9
Ulkomaat	15
<b>Kuinka usein matkustaa linjalla</b>	
Vähintään 4 päivänä viikossa	31
2-3 päivänä viikossa	8
Yhtenä päivänä viikossa	5
Harvemmin	56
<b>Vaihtaminen</b>	
Kyllä	54
Ei vaihtoa	46



## Liite 1. Kyselylomake

<b>HSL:N JOUKKOLIIKENTEN MATKUSTAJAKYSELY 2011</b>							T-3190
<p>Pyydämme Teitä ystävällisesti vastaamaan matkan aikana oheiseen kyselyyn ja palauttamaan lomakkeen tutkimusavustajalle. Käytettävissä on arvoasteikko 1 - 5. Olkaa hyvä ja valitkaa sopiva vaihtoehto rastittamalla sitä osoittava ruutu.</p>							
<p>Missä määrin alla olevat ominaisuudet sopivat Suomenlinnan lauttaliikenteen palveluun?</p>							
	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"/>	
<p>13. Käytän ajoneuvokuljetuksia lauttaliikenteessä</p> <p>1 <input type="checkbox"/> Kyllä      2 <input type="checkbox"/> Ei</p> <p>Jos vastasitte KYLLÄ, vastatkaa myös kysymyksiin 14 - 17.</p> <p>Jos vastasitte EI, jatkakaa kysymyksestä 18.</p>							
	Erittäin huonosti 1	Melko huonosti 2	Keskin-kertaisesti 3	Melko hyvin 4	Erittäin hyvin 5	En osaa sanoa 0	
14. Ajoneuvojen paikkavarauksjärjestelmä 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 kuljettajamaksun suorittamiseen tarkeitua 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 <u>HSL-alueen joukkoliikenteelle</u>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Jatkuu kääntöpuolella... ➔

<b>VASTAAJAN TAUSTATIEDOT</b>			
<b>Mitä lippua käytätte tällä matkalla?</b> 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		<b>Vastaaajan sukupuoli:</b> 1 <input type="checkbox"/> Nainen 2 <input type="checkbox"/> Mies	<b>Syntymävuosi:</b> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">             1 9           </div>
<b>Kuinka usein matkustatte Suomenlinnan lautalla?</b> 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		<b>Missä asutte?</b> 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"/> Nummijärvellä 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? _____	
<b>Vaihdatteko (tai vaihdoitteko) tällä matkalla joukkoliikennevälineestä toiseen?</b> 1 <input type="checkbox"/> Kyllä 2 <input type="checkbox"/> Ei			
<b>Jos vastasitte edelliseen kysymykseen "KYLLÄ", mitä muita välineitä käytitte tai vielä käytätte tällä matkalla?</b> 1 <input type="checkbox"/> Bussia, linja/linjat: _____ 2 <input type="checkbox"/> Raitiovaunua, linja/linjat: _____ 3 <input type="checkbox"/> Metroa 4 <input type="checkbox"/> Junaa			
<b>Muita kommentteja:</b> _____ _____ _____			
<b>Kiitos vastauksestanne. Hyvää matkaa!</b>			
<b>Haastattelija täyttää tämän kentän!</b>			
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	
<b>Lähtölaituri:</b>	<b>Alus:</b>	<b>Aluksen täyttöaste (1-4):</b>	<b>Kieli:</b>
1 <input type="checkbox"/> Kauppatori	1 <input type="checkbox"/> m/s Suomenlinna II	1 <input type="checkbox"/>	1 <input checked="" type="checkbox"/> Suomi
2 <input type="checkbox"/> Suomenlinnan päälaituri	2 <input type="checkbox"/> m/s Suokki	2 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/> Ruotsi
3 <input type="checkbox"/> Katajanokka	3 <input type="checkbox"/> m/s Tor	3 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/> Englanti
4 <input type="checkbox"/> Suomenlinnan huoltolaituri	4 <input type="checkbox"/> m/s Ehrensärd	4 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> Venäjä
	5 <input type="checkbox"/> vara-alus, m/s _____		
Vain koodausta varten: <input type="text"/>		Taloustutkimus Oy 27.4.2011 PAH/rri T-3190	



**HSL:n julkaisuja 32/2011**

ISSN 1798-6176 (nid.)

ISBN 978-952-253-123-0 (nid.)

ISSN 1798-6184 (pdf)

ISBN 978-952-253-122-3 (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

[www.hsl.fi](http://www.hsl.fi)