

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Rakennustekniikan koulutusohjelma  
Yhdyskuntatekniikka

Opinnäytetyö

Leena Serola

## TIENKÄYTTÄJIEN TYYTYVÄISYYS MAANTIELAUTOILLA

Työn valvoja  
Työn teettäjä  
Tampere 2007

DI Pentti Silén  
Destia Lauttapalvelut, ohjaajana johtaja Erkki Wallenius

# TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Rakennustekniikan koulutusohjelma

Yhdyskuntatekniikka

Serola, Leena           Tienkäyttäjien tyytyväisyys maantielautoilla  
Opinnäytetyö           55 sivua + liitteet 6 kpl  
Työn valvoja           DI Pentti Silén  
Työn teettäjä          Destia Lauttapalvelut, ohjaajana johtaja Erkki Wallenius  
Syyskuu 2007  
Hakusanat              Asiakastyytyväisyys, palvelun laatu, lauttapalvelut

## TIIVISTELMÄ

Asiakaspalvelu ja palvelun toteutumisen laatu on yksi tärkeimpiä osia lauttaliikenteen hoidon sopimuksen toteuttamisessa. Lauttaliikenteessä henkilöstö on tekemisissä loppukäyttäjän eli tienkäyttäjän kanssa useammin kuin muu Destian henkilöstö.

Opinnäytetyön aiheena oli löytää keinot seurata asiakaspalvelun laatua ja laatia mittaristo hyvän asiakaspalvelun mittaamiseen sekä seuraamiseen. Tilajalla ei ole selkeitä mittareita palvelun laadun seuraamiseen, mutta kilpailuttamisohjelmassa Tiehallinto on kertonut suunnitelmista maksaa tulevaisuudessa bonusrahaa hyvästä asiakaspalvelusta. Bonusrahan maksaminen edellyttää siis myös laadun luotettavaa mittaamista.

Työn tavoitteena oli suunnitella ja toteuttaa asiakaspalvelun laadun seurantaan järjestelmä, jolla pystytään seuraamaan lauttapaikoittain toteutuneen palvelun tasoa. Saatuja tuloksia voidaan hyödyntää tulostavoitteiden laatimisessa ja toteutumisen seurannassa. Työssä selostetaan ne hyvän palvelun vaatimukset, joita tuli esiin Tiehallinnon sopimuksista, sen liitteistä ja keskusteluissa tilaajan kanssa. Työssä hyödynnettiin myöskin aikaisemmin v. 2003 ja 2005 tehtyjä asiakastyytyväisyyskyselyjä analysoimalla niiden tuloksia.

Tutkimuskohteena olivat Destian Lauttapalveluiden urakoimien Tiehallinnon lauttapaikkojen toiminta, palvelutaso, henkilöstö, kalusto ja ympäristö. Lauttapaikkoja on Suomen yleisillä teillä v. 2007 43 kpl, joista Destia hoitaa 41:llä paikalla liikenteen.

Työssä on selostettu eri haastattelumenetelmät ja se, miten tulevina vuosina toimitaan. Tässä opinnäytetyössä selostetaan myös v. 2007 haastateltujen lauttapaikkojen tulokset.

Tulosten luotettavuuden takaamiseksi kyselyn laajuus määriteltiin lauttapaikan liikenteen mukaan. Tavoite oli, että vastausmäärä olisi 20 % kesän keski vuorokausiliikenteestä (KKVL). Toteutetuilla menetelmillä tämä tavoite ylittyi.

Jatkossa haastattelu toteutetaan nyt tehdyn suunnitelman mukaisesti niin, että puolet lauttapaikoista haastatellaan vuorovuosina. Näin yhden lauttapaikan tulokset saadaan kahden vuoden välein. Tiheämpää seurantajärjestelmää ei haluttu kehittää.

TAMPERE POLYTECHNIC

Department of Construction Technology

Community development

Serola, Leena Road users' satisfaction with road ferries

Final Thesis 55 pages + 6 appendices

Supervising Teacher MSc Pentti Silén

Client Destia Ferry Services

September 2007

Key words Satisfaction, quality of service, ferry service

## **ABSTRACT**

### **ROAD USERS' SATISFACTION WITH ROAD FERRIES**

A successful customer services operation is a vital part of any ferry service. Ferry service employees are in contact with end users of the service far more frequently than employees of other services provided by Destia.

The subject of this thesis is to find ways to monitor the quality of customer service, and to prepare a set of indicators for measuring and monitoring good customer service. The client who commissioned the study had no clear indicators for measuring quality. However, in its bidding programme, the Finnish Road Administration outlined its plan to pay a bonus to providers of good service. In order to qualify for the bonus, a service provider will have to demonstrate consistent attainment of quality.

My thesis work consisted of planning and implementing a system for monitoring the quality of customer service – a system that can be used to monitor the level of service on each individual ferry service. The data acquired can be utilised to plan result-oriented goals and to monitor how these goals are carried out. The work explains the demands for good service that were presented in the Road Administration's contract and the appendices thereto, and in my interviews with the organisation that commissioned the study. The work also utilised the customer satisfaction questionnaires of 2003 and 2005, analysing the results of these surveys.

The objects of my study were the operation, the service level, the personnel, the equipment and the physical environment of the ferry services run by Destia. In 2007, Finland's road network has a total of 43 ferry connections, of which 41 are

operated by Destia. The work details the various interview methods used, and explains what will take place in future years.

This thesis also interprets the results of the 2007 questionnaire on ferry services.

In order to guarantee the reliability of the results, the scope of the questionnaire was set according to the traffic volume of each ferry service. The goal was to receive replies from 20 % of the average number of summer users of the service. This goal was achieved by the methods employed.

In the future, interviews will be conducted in accordance with the plan that resulted from this study: the ferry services will be divided into two groups and the ferry users from each group will be interviewed once a year, meaning there will be interviews once every two years for each ferry service. There was no need to adopt a more frequent monitoring method.

## ALKUSANAT

Olen ollut mukana toteuttamassa lauttaliikenteen hoitoa jo vuodesta 1998. Toimiala on erittäin mielenkiintoinen ja monipuolinen. Varustamon toiminnassa on tapahtunut paljon kehitystä näinä vuosina.

Vuosien aikana suurin haaste on ollut saada lauttapaikat toimimaan yhteisten pelisääntöjen mukaan, turvallisesti ja toimitusvarmasti. Lauttapaikat, jotka ennen vuotta 1998 olivat 11 tiepiirin alaisuudessa kuuluvat nyt Destian varustamoon.

Omassa työssäni varustamon tuessa suunnitellaan, kehitetään ja tuetaan projektien työskentely, jotta itse liikenteen hoito tulee toteutettua niin hyvin kuin tilaaja sen haluaa toteutuvan.

Koska olin suunnittelemassa jo vuosien 2003 ja 2005 kyselyjä, oli tämän aiheen valinta opinnäytetyöksi minulle itsestään selvyys jo heti opiskelun alussa. Ilman tätä opiskeluperiodia ei minulla kuitenkaan olisi ollut mahdollisuutta toteuttaa näin suurta projektia nykyisessä toimenkuvassani. Tällä opinnäytetyöllä halutaan saada lauttatoimintaan selkeämpi palvelun laadunseuranta.

Työ on ollut erittäin haastava, aikaavievä ja monipuolinen, välillä raskaskin työn ohella tehtäväksi. Uskon kuitenkin, että tästä tulee lauttapalveluun hyvä ja edullinen käytäntö vuosiksi eteenpäin.

Kiitän esimiestäni johtaja Erkki Walleniusta ensinnäkin kehotuksesta lähteä opiskelemaan ja tämän lopputyön tukemisesta.

Suuri kiitos myös miehelleni Alpo Serolalle hänen jaksamisestaan tukea minua näitten opiskeluvuosieni aikana.

Leena Serola

## SISÄLLYSLUETTELO

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

ALKUSANAT

SISÄLLYSLUETTELO

LYHENTEET/MÄÄRITELMÄT

1 JOHDANTO.....	9
1.1 Taustaa .....	9
1.2 Työn tavoite .....	9
1.3 Rajaukset.....	10
2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TOIMINTATAPA.....	11
3 TILAAJAN LAATUVAATIMUKSET .....	13
3.1 Lauttaliikennepalvelusopimukset .....	13
3.2 Palvelusopimukset .....	14
3.3 Lauttaliikennepalvelun yleiset sopimusehdot 2005.....	15
3.4 Tiehallinnon tarjouspyyntö .....	16
3.5 Sopimuskohtaiset ehdot (SKE).....	16
3.6 Tieliikelaitoksen tarjoukset.....	17
3.7 Lauttaliikennepalvelun tuotekuvaus 2005 .....	18
3.8 Laatusuunnitelma.....	18
4 TIENKÄYTTÄJIEN HAASTATTELUT VUOSINA 2003 JA 2005.....	19
5 PALVELUKONSEPTI.....	22
6 TUTKIMUSKYSELYN SUUNNITTELU .....	23
6.1 Yleistä .....	23
6.2 Lauttapaikkojen valinta.....	24
6.3 Toteutustapa.....	27
6.4 Kyselylomakkeen sisältö .....	29
6.5 Kyselylomakkeen ja vastauskuorten valmistelu .....	32
7 KYSELYN TOTEUTTAMINEN .....	32
7.1 Haastattelukäytännöt.....	32
7.2 Toteutusaikataulu .....	33
7.3 Vastausmäärät .....	34
8 TUTKIMUSOHJELMA DIGIUM ENTERPRISE .....	36

9 KYSELYN TULOKSET .....	37
9.1 Yleinen osa .....	37
9.2 Yleisarvosana.....	41
9.3 Internetsivut .....	42
9.4 Aikataulutiedustelunumero .....	43
9.5 Arvostelut lauttaliikenteen hoidosta .....	43
9.6 Muutokset viimeisen vuoden aikana.....	48
9.7 Kehittämistarpeet .....	50
9.8 Vapaat vastaukset .....	51
10 LOPPUPÄÄTELMÄT JA JATKOTOIMENPITEET .....	53
LÄHTEET .....	55
LIITTEET	
Liite 1, Lauttapaikkakartta	
Liite 2, Liikennealueiden kartat	
Liite 3, Palvelukonsepti	
Liite 4, Kyselykaavakkeet 5 kpl	
Liite 5, Toteutusaikataulu	
Liite 6, Tulokset Lauttapalvelut yhteensä	

## LYHENTEET/MÄÄRITELMÄT

LAUTTA	yhteisnimitys lossille ja lautta-alukselle
LOSSI	vaijerilla rannalta toiselle kiinnitetty maantielautta
LAUTTA-ALUS	vapaasti ohjailtava maantielautta
LVM	Liikenne- ja viestintäministeriö
KVL	keskivuorokausiliikenne
KKVL	kesän keskivuorokausiliikenne
ISM	International Safety Management, Kansainvälinen turvallisuus- ja ympäristöjohtamisjärjestelmä
BENCHMARKING	on vertailujohtamista ja tapahtuma, jossa oman yhtiön toimintaa vertaillaan kilpailijoiden toimintaan.



## 1 JOHDANTO

### 1.1 Taustaa

Lauttapalveluiden toimialana on tieliikenteen palvelu vesistöjen ylityskohdissa. Lauttapalvelut hoitaa lauttaliikenteen koko maassa tienkäyttäjää palvelevilla yleisten teiden lautoilla kahta reittiä lukuun ottamatta.

Asiakaspalvelu ja palvelun toteutumisen laatu on yksi tärkeimpiä osia lauttaliikenteen hoidon sopimuksen toteuttamisessa. Lauttaliikenteessä henkilöstö on tekemisissä loppukäyttäjän eli tienkäyttäjän kanssa useammin kuin muualla Destiassa. Henkilöstön osaaminen onkin palvelutason ylläpidossa avainasemassa.

Kehittääkseen lauttaliikenteen hoitoa Destian Lauttapalvelut kartoitti vuoden 2007 aikana asiakastoiveita ja mahdollisia epäkohtia kyselyn avulla. Mukana projektissa oli yhteensä 20 lauttapaikkaa. Lauttapalvelut on seurannut tienkäyttäjien tyytyväisyyttä myös vuosina 2003 ja 2005 pienempien kyselyiden avulla /6/7/. Aiemmin tehtyjen kyselyjen perusteella on esim. lisätty asiakaspalvelukoulutusta ja kiinnitetty huomiota kaluston siisteyteen.

### 1.2 Työn tavoite

Työn tavoitteena oli saada Lauttapalveluun valmiudet palvelun laadun takaamiseksi ja keinot laadun seuraamiseen. Tavoitteena oli laatia sellainen järjestelmä, jonka toteutus olisi mahdollisimman helppo, yksinkertainen ja silti monipuolinen. Lisäksi tulokset piti saada selkeästi numeerisena, jotta tulosten kehittymistä voitaisiin tarkastella ja verrata. Tavoitteena oli saada aikaan käytäntö, jolla pystyttäisiin seuraamaan lauttapaikoittain asiakaspalvelun toteutumista ja jolla saataisiin aikaan keinot tulostavoitteiden laadintaan ja seurantaan.

Aihevalinta on palvelun kehittämisen kannalta erittäin ajankohtainen. Tiehallinto on yrittänyt kilpailuttaa lauttaliikennettä siinä kuitenkaan onnistumatta palvelun tuottajien vähyyden vuoksi. Jos kilpailuttamistavoitteet kuitenkin etenevät ja onnistuvat, tulee palvelun toteutumisen laatu ja sen seuranta entistä tärkeämmäksi

palvelusopimuksen toteuttamisessa. Nykyisissä sopimuksissa Tiehallinto määrittelee palvelun laadun sopimustekstissä /1/, lauttapalvelun yleisissä sopimusehdoissa /2/, lauttaliikenteen sopimuskohtaisissa ehdoissa /3/ ja lauttapalvelun palvelukortissa /4/. Varustamo kuvaa tuottamansa palvelun laadun tilaajalle toimittamassaan laatusuunnitelmassa /5/.

Tulevaisuudessa tilaaja tulee asettamaan vaatimuksia palvelun laadulle yhä enemmän. Parhailleen Tiehallinnossa onkin meneillään työryhmän selvitys, miten palvelun tuottaminen voitaisiin mitata ja palkita tai huono palvelu sakottaa rahallisesti.

Lauttapalvelut on jo monen vuoden ajan panostanut toiminnan kehittämiseen ja varautunut kilpailun avaamiseen. Asiakastytyväisyyden mittaamisella, tulostavoitteiden asettamisella ja seurannalla ja sitä kautta palvelun paranemisella halutaankin olla muita mahdollisia toimijoita edellä ja parempia.

### **1.3 Rajaukset**

Työn suunnitteluvaiheessa sovittiin työn rajaukseksi järjestelmän suunnittelun ja toteutuksen. Lauttapaikkoja valitessa tutkittaviksi paikoiksi valittiin kriittistä palautetta saaneet paikat ja Järvi-Suomen osalta Sulkavan toimiston läheisyydessä olevat paikat. Ensi vuonna tutkitaan yksittäisten ja etäällä Sulkavan toimipisteestä sijaitsevat lauttapaikat.

Peruskysymyksistä silta-aihe jätettiin tahallaan pois, koska siltakyselyjä on viime aikoina tehty monessa paikassa ja tähän sitä ei haluttu sotkea. Varustamo haluaa hoitaa lauttaliikennettä eikä kartoittaa siltaa haluavien mielipiteitä. Vapaissa vastauksissa tulleet silta-aiheiset viestit välitetään yhteenvedona Tiehallinnolle.

Internetsivujen kehittäminen etenee Lauttapalvelun organisaatiossa omana projektinaan, joten sitä koskevista vastauksista tehdään erillinen raportti.

Kaikista haastattelutuloksista tehdään tähän opinnäytetyöhön yhteenveto ja tarkempi lauttapaikkakohtainen tarkastelu tehdään myöhemmin. Lauttapaikkakohtaisissa tarkasteluissa pitää tehdä ristiintaulukointia nykytilanteen tulosten ja parantamistoiveiden välillä. Ne tarkastelut jätettiin tästä työstä pois laajuutensa johdosta.

## **2 TOIMINTAYMPÄRISTÖ JA TOIMINTATAPA**

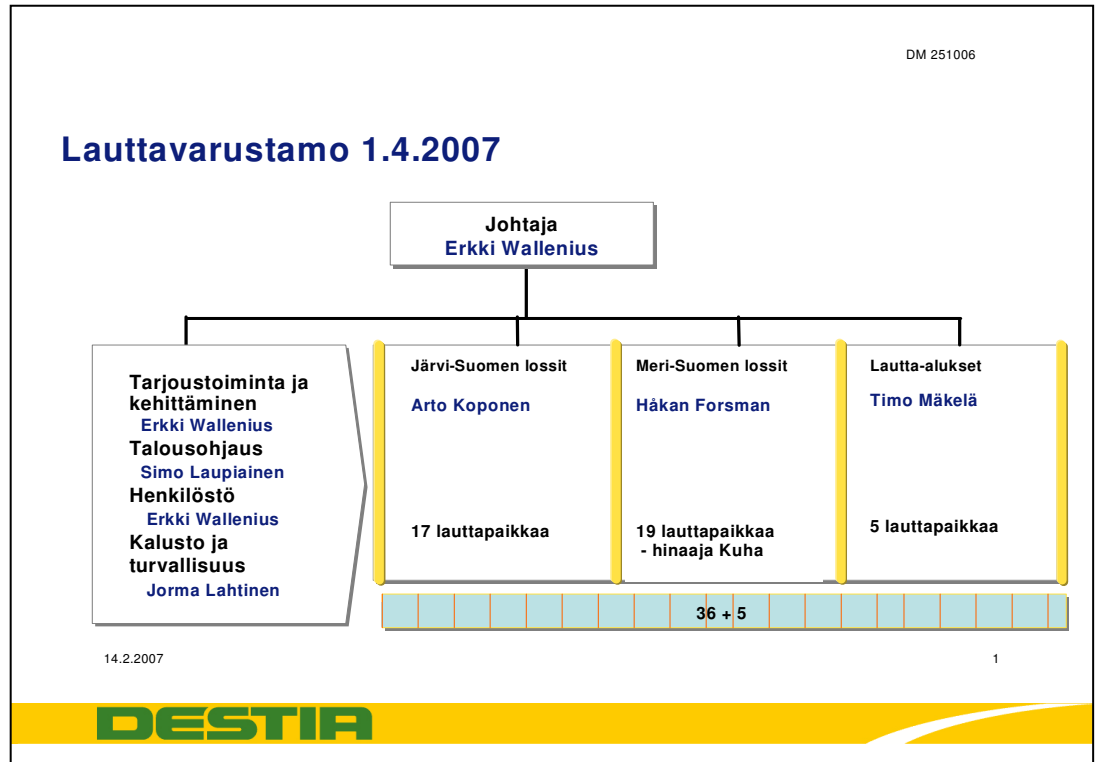
Destian Lauttapalvelut hoitaa liikennettä 41:lla yleisen tieverkon lauttareitillä (liite 1). Talvella liikenteessä on 40 ja kesällä 46 lauttaa. Käytössä on myös yksi hinaaja. Lauttapalvelusopimukseen sisältyy kahden jäätien hoito, lauttojen huoltoleasing sekä asiantuntija-, kuljetus- ja hinauspalvelut. Vakituista henkilökuntaa lautoilla on n. 260. Lisäksi talvikautena on määräaikaisia n. 30 ja kesäisin 70 - 80. Koska lautat ovat osa yleistä tieverkkoa, on Tiehallinto asettanut korkeat palvelutasovaatimukset lauttapalvelulle. Henkilöstön osaaminen onkin palvelutason ylläpidossa avainasemassa.

Lauttaliikenteen kokonaismarkkinat ovat Suomessa 50 miljoonaa euroa, josta Destian markkinaosuus on yli puolet. Tiehallinnon yli 30 miljoonan euron lauttaliikenteen Destia on toistaiseksi hoitanut kokonaan kahta reittiä lukuun ottamatta. Muut palveluntuottajat ovat Finstaship, joka hoitaa Merenkulkulaitoksen tilaaman yhteysalusliikenteen Turun ja Kotkan saaristossa sekä Tiehallinnon tilaaman kaksi maantielauttaa. Toinen tuottaja Ålandstrafiken liikennöi Ahvenanmaan saaristossa.

Destian lautat palvelevat sekä Järvi-Suomen että Meri-Suomen tienkäyttäjiä. Lautat kuljettavat vuosittain noin 5 miljoonaa ajoneuvoa ja 10 miljoonaa matkustajaa.

Tiehallinnon tilaama yleisen tieverkon lauttaliikenteen hoito on ylivoimaisesti mittavin osa Lauttapalvelun palvelutuotantoa. Tästä työstä varustamalla on jo yli kolmenkymmenen vuoden kokemus. Kokemus muodostuu ajasta ennen nykyistä Tieliikelaitosta ja viimeisistä yli kuudesta vuodesta toimiessaan kaupallisena varustamona yhtenä Tieliikelaitoksen palveluryhmänä.

Kuvassa 1 on esitetty Lauttapaikavalmuuden organisaatio 1.4.2007. Liikenne-  
päällikköiden johtamia liikennealueita on kolme: Meri-Suomen lossit, Järvi-Suomen  
lossit ja Lautta-alukset.

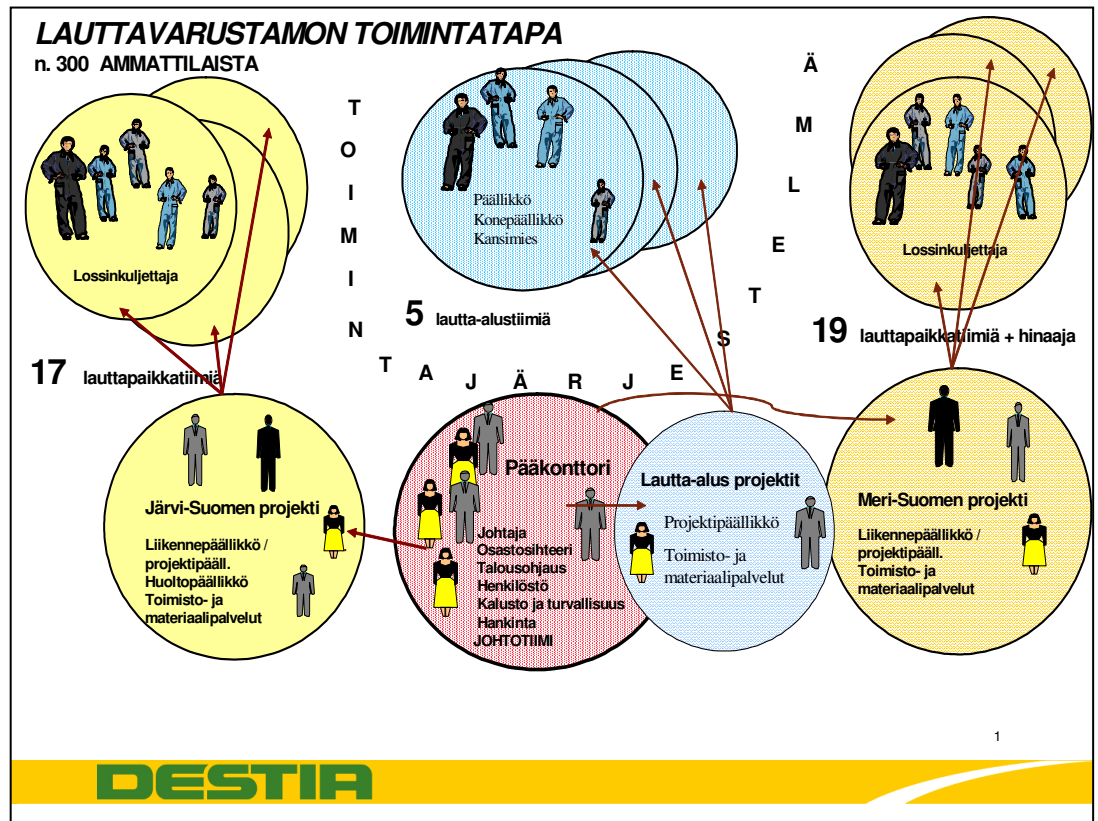


Kuva 1 Lauttavarustamon organisaatio

Lauttapaikavalmuuden toimintatapa perustuu prosessi- ja projektijohtamiseen sekä tukitiimien itseohjautuvuuteen (kuva 2). Lauttapaikavalmuissa jokainen vastaa omasta työstään ja tuottamansa palvelun laadusta. Johto näyttää esimerkkiä henkilöstölle kaikella toiminnallaan ja sitoutumisellaan laadun, turvallisuuden ja toimintavarmuuden kehittämiseen.

Omaa henkilöstöä arvostetaan ja henkilöstölle annetaan mahdollisuus osaamisen jatkuvaan kehittämiseen. Parannusehdotuskäytäntöä ja palkitsemismuotoja kehitetään siten, että työ on kannustavaa ja että se motivoi henkilöstöä turvallisuuden, toimintavarmuuden, ympäristön ja palvelun parantamiseen.

Toiminnan perustana ovat prosessit. Yhteinen toimintatapa määritellään prosessikuvauksissa. Lauttapaikat ja tukitiimit sitoutuvat toimimaan prosessikuvauksen mukaisesti. Näin varmistetaan tehokas toiminta ja hyvä, yhdenmukainen asiakaspalvelu.



Kuva 2 Lauttapaikan toimintatapa

### 3 TILAAJAN LAATUVAATIMUKSET

#### 3.1 Lauttaliikennepalvelusopimukset

Tiehallinto tilaa lauttaliikenteen hoidon Liikenne- ja viestintäministeriön (LVM) asetuksen maantielautoista 20/2006 mukaisesti. Lauttaliikenteen hoidon sopimuksissa /1/ palvelun laadun kuvaukset ja tavoitetila määritellään seuraavissa asiakirjoissa tässä pätevyysjärjestyksessä:

##### Kaupalliset asiakirjat

- Palvelusopimukset pvm:ltä 20.1.2005 (4 kpl)
- Lauttaliikennepalvelun yleiset sopimusehdot 2005

- Tiehallinnon tarjouspyyntö 1/2002/02 pvm:ltä 5.11.2004
- Sopimuskohtaiset ehdot, SKE pvm:ltä 5.11.2004
- Tieliikelaitoksen Lauttavarustamon tarjoukset lauttaliikennepalvelusta 2005-2006, 2005-2007, 2005-2008 ja 2005-2009 (4 kpl)
  - Tarjous pvm:ltä 29.12.2004
  - Sopimusneuvottelussa sovittu maksuerätaulukko pvm:ltä 5.1.2005

#### **Tekniset asiakirjat:**

- Lauttapaikkakohtaiset tarkennukset pvm:ltä 5.11.2004
- Lauttaliikennepalvelun palvelukortti v. 2005 pvm:ltä 5.11.2004
- Lauttapaikkojen palvelutaso v. 2005 pvm:ltä 5.11.2004
  - Lauttapaikkojen palvelutaso v. 2005 pvm:ltä 5.11.2004
  - Lauttavälien tierekisteriosoitteet
  - Lauttapaikkakohtaiset palvelutasokuvaukset v. 2005 sekä sanktioluokitus
- Lauttaliikenteen palvelutaso v. 2004
- Tehtävät ja vastuut lauttaliikenteessä ja lauttapaikoilla pvm:ltä 5.11.2004
- Yleiset laatuvaatimukset ja työselitykset
  - Teiden talvihoito, Menetelmätieto, kohta 6 ”Muut talvihoitotyöt”
  - (TYLT) Tiekaiteet
  - Liikennemerkkien rakenne ja pystytys
- Kuntoluokitusta koskevat ohjeet
  - Liikennemerkkien ja reunapaalujen kuntoluokitus
  - Tiealueen puhtaanapidon ja sorapientareiden kuntoluokitus
  - Tienvarsikalusteiden kuntoluokitus.

### **3.2 Palvelusopimukset**

Palvelusopimuksia on tällä hetkellä voimassa olevia neljä kappaletta. Sopimusten sisältämät lauttapaikat ovat Tiehallinnon kilpailuttamisohjelman mukaisesti jaoteltu. Lauttaliikenteen hoidon sopimus vuosille 2005 - 2006 on nyttemmin jatkettu kestäämään vielä vuosille 2007 - 2008. Aikaisempien suunnitelmien

mukaan nämä paikat piti olla kilpailutettujen sopimusten piirissä jo vuoden 2007 alusta, mutta Tiehallinto hylkäsi kaikki saamansa tarjoukset niiden vähyden vuoksi.

### 3.3 Lauttaliikennepalvelun yleiset sopimusehdot 2005

Lauttaliikennepalvelun yleisissä sopimusehdoissa /2/ määritellään palvelun tuottajan

- suoritusvelvollisuus
- tilaajan ja palvelun tuottajan yhteistoiminta
- sopijapuolten vastuu
- palvelun tuottajan vastuu
- tilaajan vastuu
- laadunvarmistus
- sopimusaika sekä sakkojen, arvonvähennysten ja vahingonkorvausten vapautukseen oikeuttavat tekijät
- tilaajan maksuvelvollisuus
- hintamuutokset
- organisaatiot
- yhteiset kokoukset ja tarkastukset sekä muu yhteydenpito
- sopimuksen purkaminen tai siirtäminen
- erimielisyydet ja niiden ratkaiseminen.

Asiakirjassa määritellään laiminlyöntien tai laadunalitusten osalta vastuun sisältö ja sellaiset laiminlyönnit ja tai laadunalitukset, joista voi seurata erillinen vahingonkorvaus, sakko, arvonvähennys tai vastaava. Palveluntuottajan edellytetään tulkitsevan sopimusasiakirjoissa esitettyjä tietoja alan asiantuntijana. Palvelun tuottaja myös vastaa toimintansa ympäristölle, tienkäyttäjälle tai kolmansille osapuolisille aiheuttamista vahingoista tai haitoista.

Palvelun tuottajan on tämän asiakirjan mukaan noudatettava sopimusasiakirjoissa edellytettyä laadunvarmistusta. Tuottajan on ennen työn aloitusta toimitettava tilaajalle kirjallisesti, miten sopimuksen mukainen laatu saavutetaan.

Yleisissä sopimusehdoissa on palvelun tuottajan työnjohtoa ja henkilöstä koskevat määräykset. Joka lauttapaikalla pitää olla nimetty vastuunalainen ja sopimuksen alaisen tehtävän hallitseva henkilö. Palvelun tuottajalla tulee olla myös työsuoritusta varten riittävä ja ammattitaitoinen sekä voimassaolevien säädösten määräykset täyttävä henkilöstö.

### **3.4 Tiehallinnon tarjouspyyntö**

Tarjouspyynnössä kerrotaan liikennöitävien lauttapaikkojen sijainti, vaadittava palvelutaso, seurantamenetelmät ja sopimuksessa noudatettavat asiakirjat.

### **3.5 Sopimuskohtaiset ehdot (SKE)**

Lauttaliikennepalvelun sopimuskohtaisissa ehdoissa /3/ kuvataan tarkemmin sopimuksen toteuttamisessa huomioon otettavat asiat:

- sopijapuolten asema
- järjestys- ja turvallisuusmääräykset
- palvelun laatuvastuu, tarkastukset ja raportointi
- erityiset työtä koskevat määräykset
- sopijapuolten kesken yhteisesti pidettävät toimitukset.

Palvelun tuottajan sivuvelvollisuudeksi mainitaan saadun asiakaspalautteen toimittaminen tilaajalle. Tilaajan edustajalla on oikeus koska tahansa tehdä laadunvalvontaan liittyviä pistokokeita. Palvelun tuottajan on myös otettava toiminnassaan huomioon tilaajan ympäristöpolitiikka.

Lauttaliikennepalvelusopimus /1/ on laatuvastuuperiaatteinen kokonaispalvelusopimus, johon sisältyy sekä valmiuden ylläpito että laadun tuotto. Tienkäyttäjien



tyytyväisyys on yksi palvelun tuottajan toiminnan onnistumisen arviointiperuste. Palvelun tuottaja on velvollinen sekä varmistamaan että osoittamaan ja raportoimaan laadun toteutuminen toiminta- ja laatusuunnitelmansa mukaisesti. Tilaajan edustaja voi tarkastaa pistokokein saamansa tiedot palvelun onnistumisesta. Tilaajan edustaja vertaa omia laatuhavaintojaan tuottajan antamiin laaturaportteihin. Jos palvelun tuottajan tuottama laatu tai laaturaportin sisältö ei vastaa todellista toteutunutta laatua tai raportti on jätetty tekemättä, seuraa siitä sanktiota.

Tilaaja edellyttää sopimuskohtaisissa ehdoissa /3/, että tapahtumista ja poikkeamista pidetään liikennepäiväkirjaa. Sopimuskatselmuksissa käydään läpi polttoaineen hinnanmuutokset, poikkeamat sopimuksesta ja lautankäyttäjien palautteet.

Palvelun tuottajan myös edellytetään tiedottavan riittävän aikaisin ennakkoon tiedossa olevista liikennettä haittaavista tai vaarantavista toimenpiteistä sekä niiden päättymisestä.

Jos palvelun tuottaja saa tienkäyttäjiltä liikennöitävyyteen liittyviä yhteydenottoja, on sen ohjattava yhteydenottaja liikennekeskukseen Tienkäyttäjän linjan kautta. Jos palaute koskee sellaista asiaa, joka ei ole tuottajan päätettävissä, on tuottajan välitettävä palaute tilaajalle.

### **3.6 Tieliikelaitoksen tarjoukset**

Tieliikelaitoksen tarjoukset sisälsivät hintatarjouksen sopimuksittain ja lauttapaikoittain. Tarjouksissa kerrottiin alustavasti, miten ja millä hinnalla lauttaliikenne on tarkoitus hoitaa, jotta saavutetaan tarjouspyynnössä vaadittu laatutaso. Ensimmäisessä sopimuskatselmuksessa tilaajalle toimitettiin laatusuunnitelma /5/.

### 3.7 Lauttaliikennepalvelun tuotokuvaus 2005

Tuotekuvauksessa /4/ kerrotaan, että lauttaliikennepalvelu koostuu sekä liikennöinnistä että asiantuntijapalveluista. Liikennöinnin osalta kerrotaan, miten hoidetaan

- kuljetus
- kuljetuskaluston ja laitteiden hoito sekä ylläpito
- lauttarantojen hoito ja ylläpito.

Asiantuntijapalveluiden osalta edellytetään esim. aikataulujen laatimista yhdessä sidosryhmien kanssa ja tienkäyttäjien informaatiopalveluiden hoitamista ja tarpeiden selvittämistä.

Vaatimuksena on noudattaa lauttaliikenteen sopimuksen mukaista palvelutasoa. Liikenne on hoidettava palvelun tuottajan toimintakäsikirjan, lossinkuljettajan työhöjeen, lautta-alusten turvallisuus- ja ympäristöjohtamisjärjestelmän, laatusuunnitelman ja palvelukortin mukaisesti.

### 3.8 Laatusuunnitelma

Varustamo kertoo tilaajalle toimitetussa laatusuunnitelmassa /5/, miten se toteuttaa palvelun ja täyttää vaaditun laatutason edellä esitettyjen vaatimusten mukaisesti.

Laatusuunnitelmassa /5/ kuvataan

- organisaatio
- käytettävä kalusto sekä sen huolto ja korjaukset
- käytettävät materiaalit
- liikennöinnin laajuus, palvelutaso, aikataulut, vastuu
- asiakaspalvelu ja palautteen kerääminen
- laadunvarmistus eri osa-alueilla: liikennöinnin suunnittelu, tiedotukset, henkilöstön osaaminen, työturvallisuus, ympäristöturvallisuus, auditoinnit
- poikkeamat ja niiden raportointi.

Laatusuunnitelmassaan /5/ Lauttapaalvelut lupaa hoitaa lauttaliikenteen kokonaispalveluna yleisten teiden lauttapaikoilla sopimuksen ja sen liitteiden mukaisesti. Palvelun tuottamisessa otetaan huomioon lakien ja asetusten sekä ministeriön päätösten velvoitteet ja erityistarpeet.

Varustamo kerää liikennekeskuksilta ja tienkäyttäjiltä tulevat huomautukset palvelutasosta ja aikatauluista, sekä tekee tarvittaessa ehdotuksia aikataulujen tarkistamisesta.

Laatusuunnitelman /5/ mukaan lautankäyttäjiä luvataan palvella ystävällisesti ja asiakasta arvostaen. Tienkäyttäjien esittämiin kysymyksiin vastataan suullisesti tai kirjallisesti. Lauttapaikoilla onkin koko ajan yleisön saatavilla postitettavia palautelomakkeita. Palautteet kirjataan varustamon omaan palautejärjestelmään.

Koko henkilöstö on sitoutunut lauttapaalvelun toimintajärjestelmään. Lossinkuljettajan työohjeilla varmistetaan yhtenäinen palvelu. Lautta-aluksilla ISM-koodin mukainen turvallisuusjohtamisjärjestelmä takaa turvallisen liikenteen. Lauttapaalvelut kouluttaa jatkuvasti sekä lautta- että tukitoimintojen henkilöstöä ja mittaa osaamista kehityskeskusteluiden yhteydessä.

#### **4 TIENKÄYTTÄJIEN HAASTATTELUT VUOSINA 2003 JA 2005**

Lauttavarustamossa toteutettiin vuonna 2003 ”Tienkäyttäjien haastattelututkimus” 13 lauttapaikalla. Haastattelun tuloksina /6/ saatiin tienkäyttäjistä tietoa sekä sukupuolen, iän ja käyttäjätiheyden mukaan että heidän odotuksistaan ja lauttavarustamon onnistumisesta palvelun laadussa. Tällä kyselyllä tavallaan kerättiin lautankäyttäjistä ns. pohjatietoa.

Lauttavarustamo sai tyydyttävän arvosanan palvelun laadusta, kaluston kunnosta ja lauttarantojen siisteydestä. Myös Tiehallinnolle luovutettiin raportin tulokset. Kysymyksissä oli mukana tilaajaa kiinnostavia asioita, kuten aikataulujen tarve ja sisältö, niiden fyysinen esilläolo ja lauttarantojen palvelutaso.

Vuonna 2005 kysely päätettiin järjestää toisen kerran (kuva 3). Kyselypaikoista viisi oli samoja kuin vuonna 2003 ja loput seitsemän liikennepäälliköt valitsivat kukin alueiltaan. Haastatteluun haluttiin vilkkaimmin liikennöityjä ja asiakaspalautteiden pohjalta kritiikkiä saaneita paikkoja. Tavoitteena oli tälläkin kertaa selvittää tienkäyttäjien mielipiteet ja odotukset lauttaliikenteen hoidosta projekteittain valituilla paikoilla.



**Kuva 3 Haastattelu Vartsalan lossilla vuonna 2005**

Vuonna 2005 haluttiin erityisesti selvittää, miten oli onnistuttu tiedottamisessa, mitä mieltä oltiin henkilökunnan pukeutumisesta ja käyttäytymisestä, miten koettiin lauttatoiminnan turvallisuus sekä miten oli hoidettu ja miten haluttaisiin hoidettavan häiriötiedottaminen liikenteen katkoksista.

Kyselyt toteutettiin heinäkuussa ja elo-syyskuun vaihteessa. Heinäkuussa tavoiteltiin kesäasukkaiden ja turistien mielipiteitä, elo-syyskuussa taas keskityttiin vakituisten lautankäyttäjien haastattelemiseen. Vastaustavoitteeksi asetettiin heinäkuussa 20 % kesän keskivuorokausiliikenteen (KKVL) luvuista ja elo-syyskuussa 20 % keskivuorokausiliikenteen (KVL) luvuista.

Tuloksista /7/ saatiin selville, mitä mieltä tienkäyttäjät olivat aikatauluista. Heiltä kysyttiin selkeästi, pitääkö ko. lauttapaikalla olla aikataulu vai ei. Uusi maantielaki, joka tuli voimaan 1.1.2006, nimittäin olettaa, että pääsääntöisesti lauttapaikoilla liikennöidään ilman aikatauluja. Lyhyillä väleillä aikataulujen poistaminen onkin perusteltua, mutta pitkillä väleillä aikataulujen tarpeellisuus puhuttaa käyttäjiä melko lailla ja mielipiteitä on puolesta ja vastaan.

Mielipiteitä aikataulujen ulkoasusta, löydettävyydestä ja saatavuudesta hyödynnettiin erilaisissa kehittämistoimenpiteissä. Kommentteja henkilökunnan näkyvyydestä käsiteltiin uusien työasujen suunnittelun aikana. Nykyisin pitääkin henkilökunnalla olla keltaiset huomioliivit päällä kannella työskenneltäessä ja liikennettä ohjattaessa. Tämä on myös tilaajan vaatimus.

Häiriötiedottamisen tarpeellisuuden arviointeja hyödynnettiin ennakoilmoitusjärjestelmän kehittämisessä. Kyselyn jälkeen lauttarannoilla on otettu käyttöön ns. A-taulut, joitten avulla tiedotetaan meneillään olevista tai tulevista liikennekatkoksista. Asia koettiin haastattelussa tärkeänä ja nyt käyttöönoton jälkeen menetelmä on saanut paljon myönteistä palautetta.

Kyselyjen loppuraportit /6/7/ käytiin läpi johtoryhmässä. Liikennepäälliköt kävivät läpi omien lauttapaikkojensa tuloksia ja kartoittivat ongelmakohtia. Saatuja tuloksia hyödynnettiin vuosisuunnittelussa sekä suunniteltaessa varustamon kriittisiä menestystekijöitä, projektien tulostavoitteita ja koulutustarpeita.

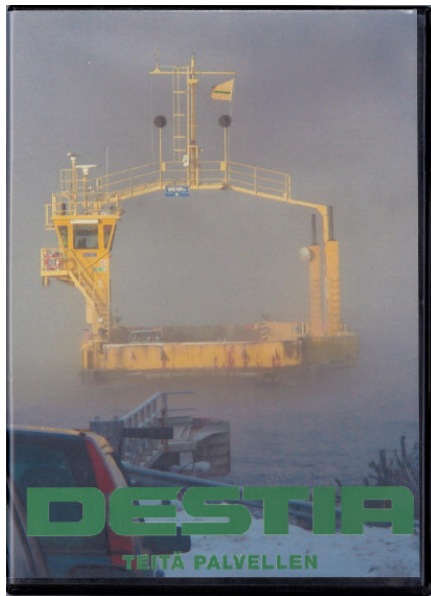
## 5 PALVELUKONSEPTI

Saatujen kyselytulosten ja tilaajan vaatimusten pohjalta laadittiin varustamoon palvelukonsepti (liite 3).

Lauttaliikenteen hoidon palvelukonseptiin voi kuulua:

- lauttaliikennepalvelut Tiehallinnolle
- lossien huoltovuokraus –palvelut
- asiantuntijapalvelut
- kuljetus- ja hinauspalvelut muille asiakkaille
- laitteiden ja rakenteiden hoito.

”Tarjoamme lauttaliikenteen hoidon tienkäyttäjille asiakkaan määrittelemän laatutason mukaisena. Palvelutason saavuttamisen varmistamme jatkuvalla laadunseurannalla; liikennepäiväkirjalla ja asiakaspalautteita seuraamalla. Tehdyistä töistä ja toteutuneesta laadusta raportoimme asiakkaalle sekä reaaliaikaisesti että sovituin määräajoin” /liite 3/.



**Kuva 4 Palvelukonsepti -dvd**

Vuoden 2006 aikana palvelukonseptin pohjalta tehtiin 10 minuutin pituinen dvd, jossa kerrotaan hyvän palvelun vaatimukset. Dvd:ssä on kuvattuna sekä oman henkilöstön haastatteluita että lautankäyttäjien mielipiteitä (kuva 4). Palvelukonsepti –dvd:tä esitetään kaikissa henkilöstön kokoontumisissa ja koulutuksissa.

## 6 TUTKIMUSKYSelyn SUUNNITTELU

### 6.1 Yleistä

Ulla Korsmanin kirjoittamasta teoksesta ”Tutustuminen tutkimuksen tekemiseen, ohjeita pienimuotoisen tutkimusraporttien laatimista varten” /8/, saatiin vinkkejä tutkimusotteen ja –metodin valintaan. Korsmanin mukaan tutkimusotteen valinta riippuu siitä, millainen tiedon taso on lähtötilanteessa, minkälaista aineistoa on saatavissa ja minkälaisiin tuloksiin pyritään. Tässä oppaassa Korsman myös kehottaa kyselyitä ja haastatteluita suunniteltaessa hahmottamaan ensin koko tutkimuksen teoriakehikon ja sitten vasta etenemään varsinaiseen tutkimuksen tekoon. Hänen mukaansa tässä järjestyksessä edettäessä vältetään turhan tiedon keruulta ja toisaalta ei unohdeta oleellisen asian selvittämistä.

Kyselyä suunniteltaessa hyödynnettiin tietenkin aikaisempia kyselyjä /6/7/. Tällä kertaa kuitenkin haluttiin tehdä kyselystä monipuolisempi eikä käyttäjien perustiedoille annettu enää niin paljon painoarvoa kuin aikaisemmin. Lisäksi haluttiin luoda järjestelmä, jonka avulla palvelun laatua voitaisiin seurata vuosittain ja näin saada aikaisempaan toimintaan verrattavaksi soveltuvaa tietoa.

Kyselyn suunnittelun alkuvaiheessa – syksyllä 2006 – tehtiin myös ”benchmarking” Ruotsissa paikallisen lauttaliikenteen tuottajan Färjerederietin kanssa. Benchmarking on vertailujohtamista ja tapahtuma, jossa oman yhtiön toimintaa vertaillaan kilpailijoiden toimintaan. Heille esitettiin kysymyksiä palvelun tuottamisen keinoista ja onnistumisen seurannasta.

Ruotsin tielaitoksen lauttaliikennettä hoitava Färjerederiet on jo monen vuoden ajan teettänyt asiakastytyväisyyskyselyn ulkopuolisella yrityksellä. Heillä on tulosten seuranta lauttapaikoittain palvelun tuottamisen onnistumisesta saatujen numeeristen arvosanojen keskiarvojen mukaan. He myös palkitsevat vuosittain parhaimman arvosanan saaneen ”vuoden lauttapaikan”.

Sopimusasiakirjoja läpikäymällä rajattiin seuraavat palvelun osa-alueet kyselyyn pääteemoiksi:

- perustiedot käyttäjistä: asuminen, ikä, miksi, miten ja milloin matkustaa

- palvelun onnistumisen ”arvosana”
- internetsivujen käyttö ja kehittäminen
- aikataulujen sopivuus, tietojen löydettävyys, luettavuus ja ymmärrettävyys
- liikennekatkoksista ja –häiriöistä tiedottaminen
- henkilökunnan esiintyminen, palvelualttius, ulkoasu ja näkyvyys
- lautalle ja lautalta ajon helppous, turvallisuus ja sujuvuus
- liikenteen ohjauksen riittävyys ja sujuvuus
- jonotuspaikkojen näkyvyys ja riittävyys
- lauttakaluston siisteys, ulkonäkö ja ohjemerkkien näkyvyys
- lauttarannan siisteys, turvallisuus ja palvelut.

Palvelun onnistumisesta haluttiin tietää nykyhetken tilanne, onko tilanne muuttunut viimeisen vuoden aikana ja mitkä asiat lautankäyttäjät näkee tärkeiksi kehittämiskohteiksi.

## 6.2 Lauttapaikkojen valinta

Suunnittelun aikana piti rajata ja valita lauttapaikat, joissa kysely toteutettaisiin. Valinnan aikana pohdittiin, rajataanko Suomi ja lauttapaikat maantieteellisesti kahtia vai miten lauttapaikkojen valinta tehtäisiin. Rajaus ja lauttapaikkojen valinnat tehtiin yhdessä liikennepäälliköiden kanssa ja hyväksyttiin Lauttapalvelun johtoryhmässä.

Lauttapaikkojen valintaan vaikuttivat liikennealue ja paikan maantieteellinen sijainti. Jokaisesta liikennealueesta tänä vuonna toteutettavaan kyselyyn valittiin puolet ja lopuissa paikoissa kysely toteutetaan ensi vuonna. Valintataulukkaan laskettiin liikennemäärät ja KKVL:n mukainen 20 %:n otoskoko. Näin laskien saatiin jaoteltua kyselymäärät suurin piirtein puoliksi kahtena eri vuotena tehtävään kyselyyn. Maantieteellisesti lähellä toisiaan sijaitsevat haastattelupaikat myös säästävät kustannuksia, koska haastattelijoiden ei tarvitse matkustaa niin pitkiä välimatkoja.



Myöskin tulosten tarkasteluvaiheessa voidaan hyötyä siitä, että haastattelupaikat olivat lähekkäin. Jokin haastattelutulos voi yksittäisen paikan tuloksena olla hälyttävä, mutta monen lähekkäisen paikan tuloksena sille voi löytyä järkevä esim. kulttuuriin tai paikkakuntaan perustuva selitys.

Meri-Suomen lossien haastattelupaikoiksi (liite 2) vuonna 2007 valittiin seuraavat

lauttapaikat:	(kunta)	(aikataulu)
• Hämmärönsalmi	Rymättylä	on
• Palva	Velkua	on
• Velkuanmaa	Velkua	on
• Högsar	Nauvo	on
• Våno	Parainen	on
• Kokkila	Salo	on
• Lövö	Dragsfjärd	on
• Skåldö (kuva 5)	Tammisaari	on
• Barösund	Inkoo	on
• Pellinki	Porvoo	on.



**Kuva 5 Skåldön lossi**

Järvi-Suomen lossien haastattelupaikoiksi (liite 2) valittiin tänä vuonna Sulkavan toimipisteen läheisyydessä olevat lauttapaikat:

Lauttapaikat:	(kunta)	(aikataulu)
• Lamposaari	Lappeenranta	ei ole
• Kyläniemi	Ruokolahti	ei ole
• Hätinvirta	Puumala	ei ole
• Kietävälä (kuva 6)	Puumala	ei ole
• Rongonsalmi	Puumala	ei ole
• Kuparonvirta	Anttola (Mikkeli)	ei ole
• Vekaransalmi	Sulkava	ei ole
• Koivukanta	Savonlinna	ei ole.



**Kuva 6 Kietävälän lossi**

Lautta-aluspaikkojen valintaa vaikeutti saaristotien lauttapaikkojen läheisyys ja peräkkäisyys. Parainen-Nauvo vilkkaimpana paikkana haluttiin ehdottomasti tänä vuonna kyselyyn mukaan. Toiseksi paikaksi ei haluttu Hailuotoa pitkän etäisyyden takia, joten valinta oli tehtävä Nauvo-Korppoon ja Korppoo-Houtskari-Norrskata – lauttapaikkojen välillä. Korppoo-Houtskari ja Korppoo-Norrskata taas on järkevämpää haastatella samana vuonna, joten tänä vuonna kyselypaikaksi valittiin

Nauvo-Korppoo, vaikka otosmäärä ei puoliksi lautta-aluksilla tämän johdosta mennytkään (liite 2).

Lauttapaikat:	(kunta)	(aikataulu)
• Parainen-Nauvo (kuva 7)	Parainen, Nauvo	on
• Nauvo-Korppoo	Nauvo, Korppoo	on.



**Kuva 7 Lautta-alus Falco**

### **6.3 Toteutustapa**

Vuosien 2003 ja 2005 kyselyt /6/7/ olivat niin lyhyitä, että niihin pystyi vastaamaan lyhyidenkin matkojen ylityksen aikana. Tätä kyselyä suunniteltaessa lomakkeen laajuus ja kysymysten määrä päätettiin niin suureksi, ettei näin voinut nyt tehdä. Siksi tarkasteluun otettiin mukaan myös lauttavälin pituus. Lauttapaikoittain piti miettiä, miten haastattelu ja vastausten kerääminen toteutettaisiin.

Jotta taattaisiin riittävä määrä vastauksia, laskettiin taulukossa 1 esiintyvät tavoitevastausmäärät. Haastattelutavan valintaan vaikutti lauttapaikan liikennemäärä ja lauttavälin pituus (taulukko 1).

Alussa valittiin ne paikat, joissa kysely toteutettaisiin haastatteluna. Muille paikoille lähetettiin sähköpostitse kysely, onko kuljettajien lähipiiristä opiskelijoita, jotka voisivat jakaa lomakkeita ja palautuskuoria lauttapaikalla kahden vuoron ajan. Vastauksia tuli sopivasti eikä tarvinnut arpoa halukkaiden välillä. Lisäksi tuli turvallinen tunne siitä, että jakajilla olisi paikallinen tuki lauttapaikalla, joko oma isä tai eno.

**Taulukko 1 Toteutussuunnitelma**

Sijainti	Kartta nro	Lauttapaikka	KKVL	20 %	Otoskoko	välin pituus m	toteutus
MS	3	Barösund	597	119	120	285	jako
MS	8	Hämmärönsalmi	208	42	45	305	haastattelijat
MS	10	Högsar	109	22	25	319	jako
MS	15	Kokkila	526	105	110	615	haastattelijat
MS	20	Lövö	489	98	100	395	haastattelijat
MS	23	Palva	144	29	30	1 000	jako
MS	24	Pellinki	759	152	160	277	jako
MS	30	Skäldö	1 163	233	240	459	haastattelijat
MS	35	Velkuanmaa	96	19	20	940	jako
MS	36	Våno	463	93	95	227	jako
JS	9	Hätinvirta	405	81	80	184	jako
JS	13	Kietävälä	192	38	40	538	haastattelijat/jako
JS	14	Koivukanta	223	45	50	721	jako
JS	17	Kuparonvirta	107	21	20	235	jako
JS	18	Kyläniemi	198	40	40	479	jako
JS	19	Lamposaari	205	41	40	380	haastattelijat
JS	26	Rongonsalmi	76	15	15	360	jako
JS	34	Vekaransalmi	690	138	140	252	jako
LA	40	Nauvo-Korppoo	1 264	253	250	792	haastattelijat
LA	41	Parainen-Nauvo	2 219	444	440	1 664	haastattelijat

Laskelmia tehtiin, kuinka kauan lomakkeita ja vastauskuoria pitäisi jakaa, jotta saataisiin haluttu määrä vastauksia. Lossikuljettajien haastattelujen ja laskelmien perusteella päädyttiin siihen tulokseen, että lomakkeita pitäisi jakaa lauttapaikalla kahden vuoron ajan. Suunnittelussa oletettiin, että n. puolet jaetuista lomakkeista palautuisi konttorille.

## 6.4 Kyselylomakkeen sisältö

Kyselylomakkeen suunnittelun aikana tehtiin tutkimusta eri yritysten lomakkeitten avulla. Asiakaspalautelomakkeita kerättiin esim. VR:ltä, Hesburgerilta, Uittokalusto Oy:ltä ja Ruotsin Färjerederietiltä. Näistä saatiin kuitenkin vain apuja lähinnä kysymysten asetteluun ja vastausten sijoitteluun esim. paras vaihtoehto ensin jne.

Aikaisempien kyselyjen perusteella varustamalla oli jo pohjatietoa käyttäjistä /6/7/. Ikäjakautuma oli suurin piirtein sama molempien kyselyjen tuloksissa. Myöskään käyttötarkoitus ja -tiheys ei vuosien myötä paljon muutu. Sen sijaan esim. tieto käyttäjien sukupuolesta todettiin aivan turhaksi, kun taas kulkuneuvoerittely koettiin erittäin tärkeäksi tarvittavan kaistaleveyden selvittämisen helpottamiseksi.

Aikaisempien kyselyiden raportit on laadittu tekstimuotoon niin, että niissä ei ole numeerista ”arvosanaa” lauttapaikoittain ja toiminnoittain /6/7/. Vastaukset on jaoteltu prosenttiosuuksin ja tulokset määriteltä sanoin kiitettävä, tyydyttävä, hyvä ja huono. Tällaisella arvoasteikolla tuloksia on vaikeaa verrata seuraavina vuosina toisiinsa.

Tämän takia kyselylomake suunniteltiin niin, että jokaisesta kysymyskohdasta saadaan keskiarvo numerona. Suuremmat kokonaisuudet voitaisiin laskea yhteen ja muodostaa niistä keskiarvo. Tavoitteena oli saada lauttapaikat paremmuusjärjestykseen toiminnoittain ja liikennealueittain.

Lomakkeen alussa haluttiin kertoa, mikä on Destian Lauttapalvelut, missä se operoi ja mikä on ylikuljetetun liikenteen suuruus. Asiakkaille kerrottiin myös, että haluamme kuunnella heitä kehittääksemme palveluamme vielä paremmaksi ja miten tärkeä jokainen meille tullut vastaus on.

Toisessa ohjekohdassa kerrottiin sekä kyselyn vastaamisen ja palauttamisen ohjeet että viimeinen palautuspäivämäärä. Lomakkeessa oli yhteystiedot, jos joku lautankäyttäjistä haluaisi lisätietoja haastattelusta tai jos hänellä olisi jotain muuta kysyttävää.

Lomake (liitteenä 4) tehtiin Word–tekstinkäsittelyohjelmalla, joka sitten muunnettiin pdf-tiedostoksi ennen kopiolaitokseen lähettämistä.

Itse kyselyn pääasiakohdat olivat:

- lauttapaikan valinta
- tiedot käyttäjistä: asuminen, ikä, miksi, miten ja kuinka usein matkustaa
- yleisarvosana palvelun onnistumisesta
- lauttapalvelun internetsivut: onko käyttänyt ja mitä tietoa sivuilta pitäisi löytyä
- aikataulutiedustelunumeron käyttö (tämä kohta otettiin mukaan, koska lomakkeen alareunaan jäi sopivasti tilaa ennen suurempaa kokonaisuutta)
- rastita arvosanalla 5 (hyvä) – 1 (huono) seuraavat kohdat:
  - yleinen taso
  - matkustamisen miellyttävyys, turvallisuus ja varmuus
  - perille pääsy ajoissa
  - ympäristön huomioiminen
  - tupakointikiellon noudattaminen
  - aikataulun sopivuus työ-, kauppa- ja vapaa-ajan matkoilla
  - aikataulutietojen saatavuus
  - aikataulutietojen luettavuus ja ymmärrettävyys
  - aikataulujen sopivuus jatkoyhteyksiin
  - odotusaikatietojen saatavuus
  - odotus-/jonotusaikojen pituudet
  - liikennekatkoksista ja häiriöistä tiedottaminen
  - rannan ilmoitustaulu
  - henkilökunnan esiintyminen
  - henkilökunnan palvelualltius
  - henkilökunnan ulkoasu ja näkyvyys
  - lautalle ja lautalta ajon helppous, turvallisuus ja sujuvuus
  - liikenteen ohjauksen sujuvuus
  - jonotuspaikkojen näkyvyys ja riittävyys
  - lauttakaluston siisteys ja ulkonäkö
  - lauttojen ohjemerkkien näkyvyys
  - lauttarannan siisteys ja turvallisuus

- lauttapaikan/-alueen palvelutaso
  - lauttapaikan/-alueen pysäköintimahdollisuudet.
- Lisäksi haluttiin kysyä, miten toiminta on muuttunut viimeisen vuoden aikana seuraavien asioitten kohdalla:
- lauttaliikenteen harjoittaminen yleensä
  - vuorojen tiheys/aikataulu
  - ympäristöystävällisyys
  - turvallisuuden tunteminen
  - toimitusvarmuus
  - palvelu
  - henkilökunnan esiintyminen
  - henkilökunnan ulkoasu ja näkyvyys
  - tiedonsaanti – häiriöt, katkokset.
- Viimeisessä osiossa haluttiin tietää, miten tärkeänä asiakas näki lauttaliikenteen parantamisen nykytilanteesta seuraavien kohtien osalta:
- tiedonsaanti: aikataulut, myöhästymiset ym.
  - henkilökunta, esiintyminen, ulkoasu
  - palvelu: lautalle ajo, pysäköintimahdollisuudet ym.
  - turvallisuus, toimitusvarmuus
  - palvelutaso: aikataulu, vuorojen tiheys, kaluston kantavuus ym.
  - ympäristöystävällisyys: polttoaine, pakokaasun puhdistaminen, melu
  - varustamon toiminta yleensä.
- Lomakkeen lopussa asiakkaalle varattiin mahdollisuus omin sanoin kertoa ”mitä tahansa mistä tahansa”.

## 6.5 Kyselylomakkeen ja vastauskuorten valmistelu

Kyselylomake piti kääntää myös ruotsiksi, koska Meri-Suomen lauttapaikoista kuudella ja molemmilla lautta-aluspaikalla tiedettiin olevan ruotsinkielisiä vastaajia. Muille kielille lomaketta ei käännetty, koska tarpeen tiedettiin olevan vähäisen eikä niiden vastausten saaminen ollut lopputuloksen kannalta tärkeää.

Kyselykaavake tehtiin viitenä eri versiona (liite 4). Meri-Suomen losseille suomeksi ja ruotsiksi, Järvi-Suomen losseille suomeksi ja lautta-aluspaikoille myös suomeksi ja ruotsiksi. Näin piti tehdä, jotta lomakkeen alussa pystyi selvästi rastittamaan sen lauttapaikan, josta vastaukset annettaisiin.

Koska kysely toteutettiin osittain jakamalla kaikille lautankäyttäjille kaavake ja palautuskuori, piti tilausmäärissä ottaa huomioon hukkaprosentti. Kaikki jaetut lomakkeet eivät tulisi takaisin eikä lomakkeita voinut lähettää lauttapaikoille liian vähän. Tarvittavaksi määräksi laskettiin vuorokausiliikenteen määrä, koska lomakkeita ja kuoria jaettaisiin kahden vuoron – sekä aamu- että iltavuoron ajan. Kuorien hinta oli Kopioniinissä niin edullinen, ettei pienen tarpeettoman määrän tilaus nostanut kustannuksia merkittävästi.

Palautuskuoret painatettiin vastauslähetyskuorina. Näin ei tulisi turhaan postituskuluja, koska maksu peritään vain palautuneista kuorista. Kuoreen painettiin Destian Lauttavarustamon vastauslähetysosoite ja tunnus.

## 7 KYSELYN TOTEUTTAMINEN

### 7.1 Haastattelukäytännöt

Parhaan toteutustavan selvittämiseksi haastattelu toteutettiin kolmella eri tavalla:

1. Kolmen-viiden hengen haastattelyryhmä jakoi lauttarannoissa kyselykaavakkeet ja keräsi vastaukset lossilla tai lautta-aluksella pois. Näin tehtiin Kokkilassa, Skåldössä, Lamposaaressa, Kietävälässä, Lövössä, Parainen-Nauvo ja Nauvo-Korppoo lauttapaikoilla. Jos asiakkaat eivät



ehtineet tai eivät halunneet kiireessä vastata, annettiin heille myös palautuskuori.

2. Kolmen hengen haastatteluryhmä jakoi lauttarannassa ja lautalla kyselykaavakkeita ja palautuskuoria n. 5 tunnin ajan. Näin tehtiin Hämmärönsalmessa, Lamposaassa, Kietävälässä ja Nauvon-Korppoon lauttapaikoilla. Näillä lauttapaikoilla ylitysmatka on niin lyhyt, ettei haastatteluun ehtinyt vastaamaan matkan aikana.
3. Lauttapaikan lossikuljettaja, kuljettajan tytär tai muu tuttava jakoi lomakkeita kahden vuoron ajan. Jakaja oli lossilla samaan aikaan, kun isä tai tuttava oli työvuorossa. Näin oli myös tuki tarvittaessa lähellä.

## 7.2 Toteutusaikataulu

Kysely toteutettiin heinä- elokuussa 2007, 24.7.-11.8.2007 välisenä aikana (liite 5).

**Taulukko 2 Toteutusaikataulu**

	Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
vko 30 23.7.-29.7	23.7.	24.7. Hämmärö	25.7.	26.7. Kokkila	27.7.		
		Pellinki	Velkuanmaa Pellinki	Velkuanmaa Rongonsalmi	Hätinvirta Rongonsalmi	Hätinvirta	
vko 31 30.7.-5.8.	30.7. Sköldö	31.7. Barösund	1.8. Lamposaari Kietävälä Kyläniemi Kuparinvirta	2.8. Parainen-Nauvo Palva Högsar Kuparinvirta	3.8. Kyläniemi Högsar		
vko 32 6.8.-12.8.	6.8. Lövö	7.8. Nauvo-Korppoo	8.8.	9.8.	10.8. Väno		
		Koivukanta	Koivukanta	Vekaransalmi	Vekaransalmi	Kietävälä	

Haastattelijoiden matkasuunnitelmaa tehtäessä piti ottaa huomioon pitkät välimatkat ja mahdolliset säävaihtelut. Kahdessa paikassa haastattelijat eivät ehtineet kerätä tarpeeksi vastauksia, kun piti jo aikataulun mukaan lähteä seuraavaan paikkaan. Siltä osin aikataulusuunnitelma petti. Enemmän olisi pitänyt jättää pelivaraa sään takia. Sateella lomakkeitten jako ja kerääminen ei onnistunut,

eivätkä lautankäyttäjät olleet halukkaita avaamaan autonsa ikkunoita sateella saatikka vastaanottamaan ”märkä” kyselykaavaketta.

Lomakkeitten ja vastauskuorten jako onnistui saatujen tietojen mukaan hyvin. Sade ei näitä jakopäiviä haitannut ja jos olisi haitannutkin niin jakopäivän vaihto olisi ollut helpompaa, koska jakajalla oli vain kaksi vuoroa eli 16 tuntia tehtävänä.

### 7.3 Vastausmäärät

Tutkimuksen kannalta oleellinen tieto on, millä tavoin – haastatteleamalla tai lomakkeita jakamalla – saatiin parhaiten vastauksia ja saavutettiin parhaiten tavoiteltu otoskoko. Taulukossa 3 esitetään laskelmat, joissa verrataan ennalta laskettua otoskokoja saatuun vastausten määrään ja jaettujen lomakkeitten määrään palautumisprosenttiin.

**Taulukko 3 Vastausmäärät**

Sijainti	Kartta nro	Lauttapaikka	Otoskoko	Jaetut lomakkeet	Saadut vastaukset	Onnistumis %	Vastaus %
MS	3	Barösund	120	150	88	73 %	59 %
MS	8	Hämmärönsalmi	45	50	42	93 %	84 %
MS	10	Högsar	25	150	67	268 %	45 %
MS	15	Kokkila	110	150	117	106 %	78 %
MS	20	Lövö	100	150	111	111 %	74 %
MS	23	Palva	30	100	33	110 %	33 %
MS	24	Pellinki	160	300	156	98 %	52 %
MS	30	Skåldö	240	240	193	80 %	80 %
MS	35	Velkuanmaa	20	70	19	95 %	27 %
MS	36	Våno	95	150	75	79 %	50 %
					901	48 %	
JS	9	Hätinvirta	80	180	97	121 %	54 %
JS	13	Kietävälä	40	80	32	80 %	40 %
JS	14	Koivukanta	50	180	69	138 %	38 %
JS	17	Kuparonvirta	20	80	36	180 %	45 %
JS	18	Kyläniemi	40	150	67	168 %	45 %
JS	19	Lamposaari	40	45	14	35 %	31 %
JS	26	Rongonsalmi	15	41	23	153 %	56 %
JS	34	Vekaransalmi	140	300	189	135 %	63 %
					527	28 %	
LA	40	Nauvo-Korppoo	250	250	113	45 %	45 %
LA	41	Parainen-Nauvo	440	370	323	73 %	87 %
					436	23 %	
<b>Yhteensä</b>			2 060	3 186	1 864		<b>59 %</b>

Taulukossa vihreällä värillä merkityissä lauttapaikoissa saatujen vastausten määrä ylitti tavoitteen tai on riittävän lähellä tavoitetta. Tavoite saavutettiin Hämmärönsalmessa, Högsarissa, Kokkilassa, Lövössä, Palvassa, Pellingissä, Velkuanmaalla, Hätinvirralla, Koivukannassa, Kuparonvirralla, Kyläniemessä, Rongonsalmessa ja Vekaransalmessa.

Lähelle tavoitetta päästiin keltaisella merkityillä lauttapaikoilla eli Barösundissa, Skåldössä, Vånossa, Kietävälässä, Parainen-Nauvo ja Nauvo-Parainen väleillä. Näissä paikoissa tavoitteesta jäätin korkeintaan n. 25 %, eikä se ole tämän tutkimuksen kannalta vielä merkittävää. Vastauksia tuli määrällisesti kuitenkin niin riittävästi, että tuloksia voidaan käsitellä tutkimuksen kannalta luotettavasti. Vaikka otoskoko oli määritelty KKVL-luvun mukaan, pitää ottaa huomioon haastattelun ajankohta - elokuu. Näin on myös Nauvo-Korppoo -välillä, vaikka tavoite saavutettiin vain 45 %:sesti. Haastattelupäivänä tiistaina 7.8.2007 liikenne oli lauttahenkilöstön mielestä epätavallisen hiljaista. Valitsemalla päiväksi joko maanantai tai perjantai, olisi vastauksia saatu huomattavasti enemmän, mutta näin menetellen olisivat haastattelut venyneet liian pitkälle aikavälille tai haastattelihoita olisi pitänyt palkata huomattavasti enemmän.

Liian vähän vastauksia saatiin punaisella merkityllä paikalla eli ainoastaan Lamposaassa. Haastattelijat olivat Lamposaassa saman 4-5 tuntia kuin muillakin lauttapaikoilla ja niissä tavoite saavutettiin. Lamposaaren haastatteluajankohta oli tiistaiamupäivä ja liikenne oli erittäin vähäistä. Suurin syy kulkijoiden vähyteen oli ilmeisesti alueelle luvatut rankat ukkossateet, joita sitten ajankohtana tulikin vähän väliä.

Vastausmääriin oltiin kuitenkin yleisesti tyytyväisiä. Koska vain yhdessä paikassa ei tavoitetta saavutettu, voidaan se ottaa mukaan haastatteluohjelmaan uudelleen ensi vuonna. Kokonaistavoitteen kannalta tällä ei ole oleellista merkitystä.

## 8 TUTKIMUSOHJELMA DIGIUM ENTERPRISE

Saadut vastaukset syötettiin Digium Enterprise -ohjelmalla tehtyyn kyselypohjaan. Digium Enterprise on Destiassa yleisesti käytetty internetpohjainen tutkimus- ja tiedonkeruuohjelma. Tällä ohjelmalla on mahdollista toteuttaa koko tutkimus kyselyn suunnitteluvaiheesta tulosten tarkasteluun saakka. Tässä kyselyssä näin ei tehty, vaan kysely suunniteltiin ensin Word-lomakkeeksi ja sitten tallennettiin kysymykset Digiumiin.

Kyselyn julkaisuvaiheessa oli mahdollista lähettää myös sähköpostikyselyjä tai linkittää kysely lauttapalvelun internetsivulle. Tässä kyselyssä internet -linkitystä ei tehty, mutta sähköpostikutsuja lähetettiin valvovalle opettajalle ja vastauksia syöttäville opiskelijoille.

Digium Enterprise on ASP-palvelu (Application Service Provider) ja se sijaitsee Digiumin turvallisessa palvelinympäristössä. Käyttöönotto vaatii vain verkkoyhteyden ja internetselaimen. Tämä myös mahdollisti opiskelijoiden kotona työskentelyn niin, ettei heille tarvinnut hankkia Destian työasemia ja käyttäjätunnuksia.

## 9 KYSELYN TULOKSET

### 9.1 Yleinen osa

Vastauksia saatiin yhteensä 1870 kpl. Vastauksista 48 % tuli Meri-Suomen losseilta, 28 % Järvi-Suomen losseilta ja 23 % lautta-aluksilta. Yksittäisten lauttaapaikkojen vastausmäärät selviävät oheisesta taulukosta (taulukko 4).

**Taulukko 4 Lauttapaikkojen vastausmäärät**

#### A. Lauttapaikka

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Barösund	90	4,81%					
2.	Hämmärönsalmi	43	2,30%					
3.	Hätinvirta	99	5,29%					
4.	Högsar	67	3,58%					
5.	Kietävälä	32	1,71%					
6.	Koivukanta	69	3,69%					
7.	Kokkila	117	6,26%					
8.	Kuparonvirta	37	1,98%					
9.	Lamposaari	14	0,75%					
10.	Kyläniemi	67	3,58%					
11.	Lövö	111	5,94%					
12.	Nauvo-Korppoo	113	6,04%					
13.	Palva	33	1,76%					
14.	Parainen-Nauvo	323	17,27%					
15.	Pellinki	156	8,34%					
16.	Rongonsalmi	23	1,23%					
17.	Skåldö	193	10,32%					
18.	Vekaransalmi	189	10,11%					
19.	Velkuanmaa	19	1,02%					
20.	Våno	75	4,01%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>1870</b>	<b>100%</b>					

Lomakkeita jaettiin 3200, joten koko kyselyn vastausprosentiksi saatiin 58 %.

Vastaajista 17,1 % asui vakituisesti saarella, 47 % vapaa-ajanasunnossa saarella ja muilla 35,9 %:lla oli joku muu vaihtoehto tai kysymys ei sopinut vastattavaksi (taulukko 5).

### Taulukko 5 Asuinpaikka

#### B. Missä/miten asut?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1. Vakituisesti "saarella"	310	17,07%					
2.	2. Vapaa-ajanasunnossa "saarella"	855	47,08%					
3.	3. Muu vaihtoehto/kysymys ei sovellu vastattavaksi	639	35,19%					
4.	4. Jokin muu, mikä	12	0,66%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>1816</b>	<b>100%</b>					

Lautankäyttäjät tulivat lautalle enimmäkseen henkilöautolla tai vastaavalla. Henkilöautojen osuus oli 91 %, asuntovaunun tai -autojen osuus 1,3 %, ammattiliikenteen 4,3 %, moottoripyöräilijöiden 2,7 %, joukkoliikenteen 0,3 % ja kävelijöiden 0,3 % (taulukko 6). Tulos ei poikennut aikaisempien kyselyiden tuloksesta. Jos kysely olisi toteutettu hieman myöhäisempänä ajankohtana, olisi ammattiliikenteen osuus ollut suurempi. Nyt toteutetussa kyselyssä ammattiliikennöitsijät olivat enimmäkseen niin kuumissaan ja kiireisiä, etteivät olleet halukkaita vastaamaan.

### Taulukko 6 Kulkuneuvot

#### C. Miten matkustat (lautalle/lautalta)?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1. Henkilöauto/vastaava	1684	91,08%					
2.	2. Asuntoauto/-vaunu+auto	24	1,30%					
3.	3. Ammattiliikenne (kuljettaja tms.)	78	4,22%					
4.	4. Moottoripyörä/mopo/polkupyörä	50	2,70%					
5.	5. Joukkoliikenne	6	0,32%					
6.	6. Kävelen	7	0,38%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>1849</b>	<b>100%</b>					

Taulukossa 7 on käyttäjien ikäjakauma. Yli 60-vuotiaiden osuus oli huomattavan iso 28,2 %. Tällä selittyy myös, miksi vakituisesti kulkevia 1 - 7 kertaa viikossa oli yhteensä melkein puolet. Kesäaikaan asutaan vapaa-ajanasunnolla ja sieltä käydään asioimassa pankissa ja kaupassa.

### Taulukko 7 Ikäjakauma

#### D. Mihin ikäryhmään kuulut?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1. alle 20 vuotta	34	1,87%					
2.	2. 20-39 vuotta	390	21,43%					
3.	3. 40-49 vuotta	383	21,04%					
4.	4. 50-59 vuotta	500	27,47%					
5.	5. yli 60-vuotias	513	28,19%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>1820</b>	<b>100%</b>					

Kyselyn ajankohta vaikutti myös siihen, että lautan käyttö epäsäännöllisesti oli suurin kohta vastauksissa, kun kysyttiin lautan käytön tiheyttä (taulukko 8). Vilkkain turistikausi oli kuitenkin vielä meneillään heinä-elokuun vaihteessa. Vastaajista 50,1 % vastasi matkustavansa lautalla epäsäännöllisesti, 21,1 % 1 - 2 päivänä viikossa, 13,6 % 3-5 päivänä viikossa ja 10,1 % lähes vakituisesti eli 5 - 7 kertaa viikossa.

### Taulukko 8 Lautan käytön tiheys

#### E. Miten usein matkustat lautalla?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1. 5-7 päivänä viikossa	202	11,01%					
2.	2. 3-5 päivänä viikossa	250	13,62%					
3.	3. 1-2 päivänä viikossa	401	21,85%					
4.	4. Epäsäännöllisesti	932	50,79%					
5.	5. En ole koskaan aikaisemmin matkustanut lautalla	43	2,34%					
6.	6. Jokin muu, mikä	7	0,38%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>1835</b>	<b>100%</b>					

Lautankäyttäjiltä kysyttiin myös, mikä oli lautan käytön pääasiallinen syy (taulukko 9). Vastaajista 20,8 % oli työmatkalla, 20,9 % asiointimatalla, 42,3 % vapaa-ajan huvimatalla ja 7 %:a turistina. Loput 9,1 % oli liikkeellä muun syyn takia. Tämän kohdan valinnet olisivat voineet myöskin vastata joko kohtaan vapaa-ajan huvimatka tai muu syy. Selityksissä oli vierailua, metsän hoitoa, sienestystä ym.

### Taulukko 9 Lautan käytön syy

F. Mikä on pääasiallinen syy lautalla matkustamiseen?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	1. Työ- /koulumatka tms.	376	20,78%					
2.	2. Asiointi kaupassa/pankissa tms.	379	20,95%					
3.	3. Vapaa-ajan "huvimatka"	764	42,23%					
4.	4. Turisti	126	6,97%					
5.	5. Muu syy	69	3,81%					
6.	6. <u>Jokin muu, mikä</u>	95	5,25%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>1809</b>	<b>100%</b>					




## 9.2 Yleisarvosana

Erittäin kiinnostava asia tuloksissa on lautankäyttäjien antama yleisarvosana lauttaliikenteen hoidolle (taulukko 10). Arvosteluasteikkona oli 1 - 10 ja korkein arvosana oli 10.

### Taulukko 10 Yleisarvosana

G. Mikä on lauttapalveluille antamasi yleisarvosana? Korkein arvosana on 10.

	10 (Arvo: 10)	9 (Arvo: 9)	8 (Arvo: 8)	7 (Arvo: 7)	6 (Arvo: 6)	5 (Arvo: 5)	4 (Arvo: 4)	3 (Arvo: 3)	2 (Arvo: 2)	1 (Arvo: 1)	Yhteensä
Yleisarvosana (avg: 8,51)											100 %
<b>Yhteensä</b>	22 %	37 %	27 %	7 %	3 %	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %	

Yleisarvosanan keskiarvoksi saatiin 8,51, joka on erittäin hyvä arvosana palvelusta. Tuloksia on kuitenkin tarkasteltava laajemmalti ja tehtävä erilaisten kohtien kautta ristiintaulukointia, jotta voidaan varmistua tuloksen oikeellisuudesta.

Lautankäyttäjistä 22 % antoi arvosanan 10, 37 % 9, 27 % 8 ja loput 14 % 7 tai alle. Arvosanaa 1 oli annettu 5 kertaa. Kohta oli kokonaan jätetty vastaamatta 121:ssä vastauslomakkeessa. Lauttapaikkakohtaisessa tarkastelussa selvitetään, mitkä lauttapaikat saivat arvosanoja 1 - 5 ja onko tuloksissa jotain muuta tyytymättömyyteen viittaavaa.

### 9.3 Internetsivut

Lauttapalvelun internetsivujen käyttöä haluttiin selvittää kehittämismielessä. Kyselyn tuloksesta voidaan päätellä, että sivuja ei käytetä tai niitä ei tunnisteta. Vastaajista vain 18 % ilmoitti käyneensä Lauttapalvelun sivuilla joko usein tai yksittäisen kerran. Jopa 82 % ei ollut käyttänyt sivuja ollenkaan. Tämän kyselyn toivotaan osaltaan edistävän sivujen tunnettavuutta käyttäjien keskuudessa.

Haastateltavien mielestä sivuilta pitää ehdottomasti löytyä aikataulutiedot. Ne koettiin erittäin tärkeäksi tiedoksi sivuilla, samoin kuin liikennekatkoksista ennakkoon tiedottaminen (taulukko 11).

#### Taulukko 11 Internetsivujen sisältö

##### I. Kehitämme sivuja parhaillaan, joten mitä tietoja toivoisit sivuilta löytyvän?

	Asia on mielestäni					Yhteensä
	Erittäin tärkeä (Arvo: 5)	4 (Arvo: 4)	Tärkeä (Arvo: 3)	2 (Arvo: 2)	Ei lainkaan tärkeä (Arvo: 1)	
1. Aikataulutiedot (avg: 4,22)						100 %
2. Lauttapaikan tiedot (avg: 3,24)						100 %
3. Sijaintikartta (avg: 3,32)						100 %
4. Kaluston tekniset tiedot (avg: 2,23)						100 %
5. Liikennekatkokset (avg: 4,33)						100 %
6. Lautalla liikkujan "käyttäytymisohjeet" (avg: 3,42)						100 %
7. Kuljetusehdot, asetus ym. (avg: 3,07)						100 %
8. Web-kamera rannalla, lautalla (avg: 2,49)						100 %
<b>Yhteensä</b>	30 %	11 %	31 %	16 %	12 %	

Internetsivujen kehittäminen etenee Lauttapalvelun organisaatiossa omana projektinaan, joten sitä ei käsitellä tässä raportissa enempää.

## 9.4 Aikataulutiedustelunumero

Aikataulutiedustelunumeroa 0200 22422 ei tunnettu käyttäjien keskuudessa. Vain 2,8 % vastaajista kertoi käyttäneensä numeroa. Jos otetaan huomioon, että numero on ollut vain saaristotien lautta-alusten aikatauluvihossa ja verrataan tulosta vain lautta-alusten vastaajien kesken saadaan silti tulokseksi yllättävän pieni luku. Yhteensä 26 tähän haastatteluun osallistunutta tienkäyttäjää oli soittanut tähän palvelunumeroon. Liikenteen palvelukeskuksen kautta saamamme tiedon mukaan numeroa kuitenkin käytetään ahkerasti. Sähköpostitse olemme saaneet suoraan kiitosta palvelun tehokkuudesta ja nopeudesta, minkä olemme välittäneet palvelua hoitavalle Destian liikenteen palvelukeskukselle Tallinnaan.







## 9.5 Arvostelut lauttaliikenteen hoidosta

Kyselykaavakkeen (liite 4) kysymyskohdista 1 - 32 saatiin seuraavanlaiset tulokset suoraan Digiumista (taulukot 12 - 18). Näitä lukuja verrataan vuosittain. Tämän raportin lisäksi tehdään jatkossa yksityiskohtainen raportti tuloksista lauttapaikoittain. Ne tulokset rajattiin tästä työstä pois laajuutensa vuoksi. Käyttäjystävällisempi versio laadittiin Excelillä. Liitteenä 6 on tuloste arvostelusta Excelillä jalostettuna.

Taulukossa 12 varustamon hoitamaa liikennettä arvostetaan. Lähes puolet vastaajista luottaa palvelun tuottajaan ja arvosanaksi saatiin 4,29. Lautan matkustamisen miellyttävyyys ja turvallisuus saivat myös kiitettävät arvostukset 4,09 ja 4,39. Sen sijaan ympäristöystävällisyys ei vielä ole luotettavalla tasolla. Lauttojen päästöt ja melu alensivat tuloksen arvosanaksi 3,75.




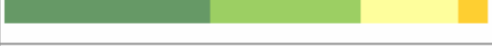


Lautan tupakointikiellon noudattamiseen 73 % vastasi, että kieltoa noudatetaan. Vastaajista 14 % ei ottanut asiaan kantaa. Vastaajista 12 % oli sitä mieltä, että kieltoa ei noudateta. Lauttapaikkakohtaisista tuloksista selviää kohdistuuko arvostelu johonkin yksittäiseen paikkaan.

**Taulukko 12 Kohdat 1 - 6**

1. Varustamon lauttaliikennetoimintaa harjoitetaan luottamusta herättävällä tavalla. (avg: 4,29)		100 %
2. Lautalla matkustaminen on aina miellyttävää. (avg: 4,09)		100 %
3. Lautalla matkustaminen tuntuu aina turvalliselta ja varmalta. (avg: 4,39)		100 %
4. Lautalla pääsen aina perille ajoissa (aikataulun mukaisesti). (avg: 3,93)		100 %
5. Varustamon lauttaliikennetoimintaa harjoitetaan ympäristöyställisyyden vaatimukset huomioiden. (avg: 3,75)		100 %
6. Lautalla noudatetaan tupakointikieltoa. (avg: 4,06)		100 %

Aikataulujen osalta lautankäyttäjät olivat pääosin tyytyväisiä (taulukko 13). Ainoastaan aikataulujen sovittaminen jatkoyhteyksiin sai arvosteluja. Vastaajista 50 henkilöä oli sitä mieltä, että jatkoyhteyksiä ei ole ajateltu ollenkaan. Nämä mielipiteet ei taas välttämättä johdu lauttaliikenteen aikatauluista, vaan ne voivat johtua monestakin tekijästä, kuten esim. yksittäiset linja-autoliikennöitsijät tai henkilön oma poikkeava työaika.

**Taulukko 13 Kohdat 7 - 12**

7. Aikataulu sopii minulle hyvin työmatkoja (tms.) ajatellen. (avg: 4,00)		100 %
8. Aikataulu sopii minulle hyvin kauppamatkoja, asiointia yms. ajatellen (avg: 4,10)		100 %
9. Aikataulu sopii minulle hyvin hivi-/vapaa-ajan matkoja (tms.) ajatellen. (avg: 4,25)		100 %
10. Aikatauluista saa helposti tietoa. (avg: 4,07)		100 %
11. Aikataulut ovat helppolukuisia ja helppoja ymmärtää. (avg: 4,20)		100 %
12. Aikataulut on sovitettu hyvin jatkoyhteyksiä (lautat, linja-autot ym.) ajatellen. (avg: 3,69)		100 %

Taulukossa 14 kritisoidaan tiedottamista. Vastaajista 490 oli sitä mieltä, että ruuhkista ja jonoista ei saa tietoa mistään etukäteen. Tämä on aivan totta ja tämä tulos oli aavistettavissa. Odotusaika- ja ruuhkatilanteiden tiedotukseen onkin yritetty keksiä ratkaisua yhdessä liikenteen palvelukeskuksen kanssa.

Yksi mahdollisuus on hyödyntää Destian ja Ilmatieteen laitoksen tuottamaa Varopalvelua myös lauttojen osalta. Varopalvelu on ammattiautoilijoille kehitetty ajantasainen reittiennuste- ja varoituspalvelu päätieverkolle /9/. Varopalvelu auttaa reittisuunnittelussa ja antaa ennakkotiedon reitillä olevista sää- ja keliolosuhteista sekä liikenteen häiriöistä.

**Taulukko 14 Kohdat 13 - 15**

13. Odotusajoista/-jonoista saa helposti tietoa. (avg: 2,95)		100 %
14. Liikennekatkoksista/-häiriöistä saa helposti tietoa. (avg: 3,05)		100 %
15. Lauttapaikan ilmoitustaululta aikataulut löytyvät helposti. (avg: 4,21)		100 %









Taulukon 15 mukaan henkilökunta esiintyy luottamusta herättävällä tavalla, on ulkoiselta olemukseltaan siisti ja eritoten heidät erottaa matkustajista. Ainoastaan henkilökunnan ystävällisyydestä ja avuliaisuudesta 127 vastaajaa oli sitä mieltä, että henkilökunta ei tätä ole. Tähän mielipiteeseen voi vaikuttaa moni asia, kuten pieni paikkakunta, politiikka, henkilösuhteet ym. Tarkempi tieto saadaan tästäkin lauttapaikkakohtaisista tuloksista.

**Taulukko 15 Kohdat 16 - 19**

16. Henkilökunta esiintyy aina luottamusta herättävällä tavalla. (avg: 4,10)		100 %
17. Henkilökunta on aina ystävällistä ja avuliasta. (avg: 4,10)		100 %
18. Henkilökunta on aina ulkoiselta olemukseltaan edustava ja siisti (vaatetus jne.). (avg: 4,19)		100 %
19. Lauttahenkilökunnan erottaa helposti matkustajista. (avg: 4,45)		100 %

Kohdissa 20 - 24 tiedusteltiin lautalle ja lautalta ajamisen nopeutta, turvallisuutta ja sujuvuutta (taulukko 16). Lautankäyttäjät antoivat näistä kohdista yhteensä arvosanan 4,31, joten näihin kohtiin oltiin erittäin tyytyväisiä. Liikenteen ohjausta kritisoi 149 vastaajaa. Liikenteenohjauksesta on myös muutama kriittinen kommentti vapaamuotoisissa vastauksissa.


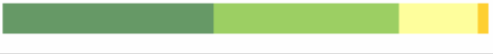
**Taulukko 16 Kohdat 20 - 27**

20. Lautalle ajaminen (käveleminen) sujuu aina nopeasti. (avg: 4,31)		100 %
21. Lautalle ajaminen (käveleminen) sujuu aina turvallisesti ja sujuvasti. (avg: 4,30)		100 %
22. Maihin ajaminen (käveleminen) sujuu aina nopeasti. (avg: 4,33)		100 %
23. Maihin ajaminen (käveleminen) sujuu aina turvallisesti ja sujuvasti. (avg: 4,28)		100 %
24. Liikenteen ohjaus sujuu hyvin. (avg: 4,12)		100 %
25. Jonotus-/ajopaikat on merkitty hyvin. (avg: 4,00)		100 %
26. Jonossa on aina hyvin tilaa ajoneuvolleni. (avg: 4,10)		100 %
27. Odotus-/jonotusajat ovat kohtuulliset. (avg: 3,91)		100 %

Rannan jonotuspaikkojen merkitseminen ja autoille varatut tilat olivat käyttäjien mielestä kohtuulliset. Jonotus- ja odotusajat olivat 164 käyttäjän mielestä liian pitkät.




Kalustoon oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä (taulukko 17). Ohjemerkkien näkyvyyteen, riittävyteen ja ulkonäköön onkin panostettu kyselyjen 2003 ja 2005 tulosten perusteella.

**Taulukko 17 Kohdat 28 - 29**

28. Lautta(kalusto) on siisti. (avg: 4,22)		100 %
29. Lautalla ohjemerkit ovat hyvin näkyvillä. (avg: 4,19)		100 %

Vastaukset lauttarantoja koskeviin kysymyksiin 30 - 32 välitetään Tiehallinnolle (taulukko 18). Lauttarannat koettiin siisteiksi, mutta ahtaiksi ja niistä pääsääntöisesti puuttuu palvelut. Tällä hetkellä vain lautta-aluspaikkojen rannoilla on kioskeja ja wc-tiloja. Kioskeja ei niinkään toivottu lisää, mutta wc-tiloja toivotaan rannoille enemmän.

**Taulukko 18 Kohdat 30 - 32**

30. Lauttaranta on siisti ja turvallinen. (avg: 4,16)		100 %
31. Lauttapaikalta/-alueelta löytyy kaikki tarvittava palvelu. (avg: 3,42)		100 %
32. Lauttapaikan/-alueen yhteydessä on hyvät pysäköintimahdollisuudet (kimppakyytiläisille, ajoneuvon vaihtamiselle jne.). (avg: 3,42)		100 %

## 9.6 Muutokset viimeisen vuoden aikana

Tulosten mukaan muutosta kuluneen vuoden aikana on tapahtunut henkilöstön ulkoisessa olemuksessa, esiintymisessä ja palvelussa. Lauttapaalvelun panostus henkilökunnan koulutukseen ei ole mennyt hukkaan näiden tulosten perusteella. Suurin osa vastaajista, 69 %, oli kuitenkin sitä mieltä, että toiminta ei ole muuttunut mitenkään (taulukko 19).

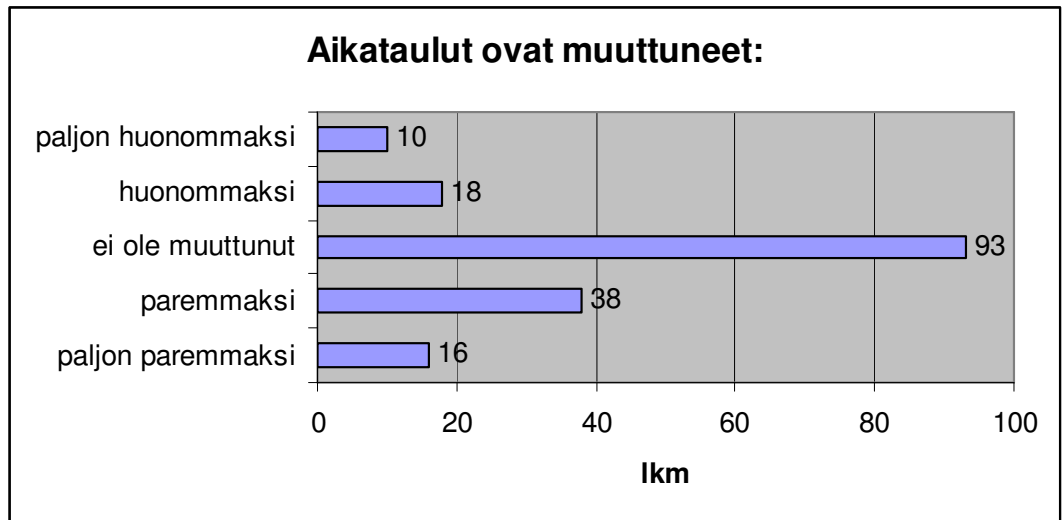
### Taulukko 19 Muutokset viimeisen vuoden aikana

Millaisia muutoksia olet havainnut (kuluneen vuoden aikana) seuraavissa asioissa:

	Muuttunut					Yhteensä
	paljon paremmaksi (Arvo: 5)	paremmaksi (Arvo: 4)	ei ole muuttunut (Arvo: 3)	huonommaksi (Arvo: 2)	paljon huonommaksi (Arvo: 1)	
33. Varustamon lauttaliikennetoiminnan harjoittaminen yleisesti ottaen (avg: 3,31)						100 %
34. Vuorojen tiheys/aikataulut (avg: 3,27)						100 %
35. Ympäristöystävällisyys (avg: 3,26)						100 %
36. Henkilökohtaisen turvallisuuden tunteminen matkan yhteydessä (avg: 3,28)						100 %
37. Toimitusvarmuus (avg: 3,31)						100 %
38. Palvelu (avg: 3,31)						100 %
39. Henkilökunnan esiintyminen (avg: 3,34)						100 %
40. Henkilökunnan ulkoinen olemus, -vaatetus ym. (avg: 3,46)						100 %
41. Tiedonsaanti -häiriöistä liikennöinnissä ym. (avg: 3,20)						100 %
<b>Yhteensä</b>	6 %	22 %	69 %	2 %	1 %	



Myös joidenkin lauttapaikkojen aikataulujen poisto vaikuttaa tähän kohtaan toisaalta tietenkään arvosanaa kohottavasti, mutta joissakin tapauksissa myös heikentävästi.



**Kuva 5** Mielipiteet Vekaransalmen aikatauluista

Kuvassa 5 yksittäisen lauttapaikan Vekaransalmen tuloksista selviää, että käyttäjät kokevat Vekaransalmen aikataulun poistumisen 1.1.2007 parantaneen palvelua. Ennen kyselyä yleinen käsitys oli, että tienkäyttäjät ovat asiakaspalautteiden perusteella enemmän tyytymättömpiä kuin tyytyväisiä aikataulun poistamiseen. Aikaisemmin tulleet palautteet ovat kuitenkin yksittäisiä ja tämä yhteenveto on 175 lautankäyttäjän mielipide.


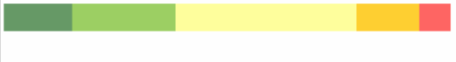





## 9.7 Kehittämistarpeet

Kehittämiskohteiden kartoittamisen helpottamiseksi käyttäjiltä kysyttiin, miten tärkeänä he näkevät lauttaliikenteen parantamisen nykytilanteesta. Tämän kysymyksen osalta ei vastaajat olleet ilmeisesti tarkkaan lukeneet kysymyksen asettelua. Monissa vastauksissa kehittäminen koettiin nykytilanteesta tärkeäksi, vaikka aikaisempien kohtien osalta nykytilanteeseen oltiin tyytyväisiä.

Tiedonsaanti myöhästymisistä, aikataulujen muutoksista ja liikennekatkoksista koetaan erittäin tärkeänä nykytilanteeseen verrattuna (taulukko 20). Varsinkin ruuhkatilanteista ja jonotusajoista kaivataan ennakkotietoa. Henkilökunnan ulkoisen olemuksen parantamista ei enää koeta tärkeänä, koska aikaisempien tulosten perusteella käyttäjät ovat tyytyväisiä jo tapahtuneeseen muutokseen.

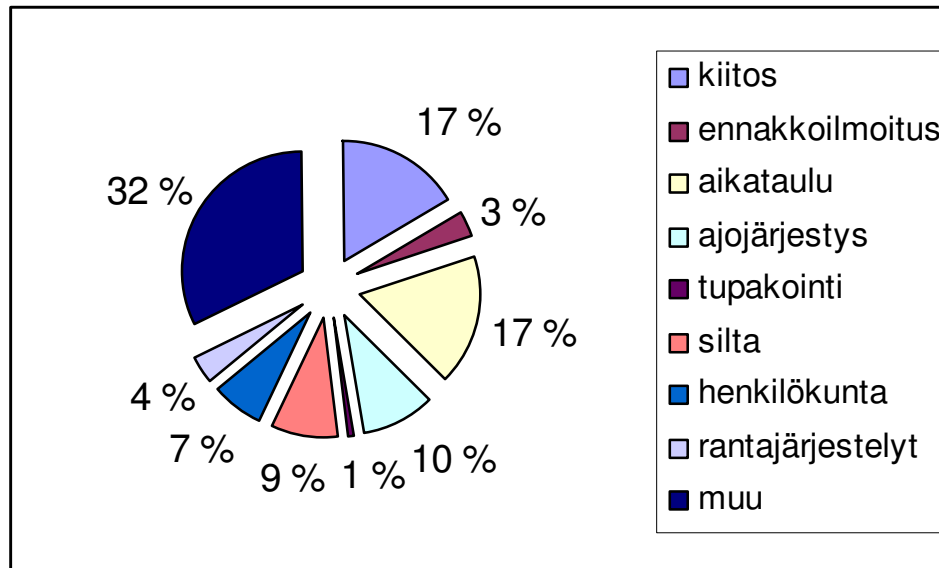
### Taulukko 20 Kehittämistarpeet

Miten tärkeänä näet lauttaliikenteen parantamisen nykytilanteesta seuraavien kohtien osalta:

	Asia on					Yhteensä
	erittäin tärkeä (Arvo: 5)	4 (Arvo: 4)	tärkeä (Arvo: 3)	2 (Arvo: 2)	ei lainkaan tärkeä (Arvo: 1)	
42. Tiedonsaanti; myöhästymiset, aikataulut jne. (avg: 3,98)						100 %
43. Henkilökunta; esiintyminen, ulkoinen olemus jne. (avg: 3,23)						100 %
44. Palvelu; lautalle/lautalta ajo, pysäköintimahdollisuudet ym. (avg: 3,56)						100 %
45. Turvallisuus; turvallisuudentunne, toimitusvarmuus ym. (avg: 3,77)						100 %
46. Palvelutaso; aikataulut, vuorojen tiheys, kaluston kantavuus ym. (avg: 3,81)						100 %
47. Ympäristöystävällisyys; polttoaineet, pakokaasujen puhdistaminen, melu ym. (avg: 3,76)						100 %
48. Varustamon lauttaliikennetoiminnan harjoittaminen yleisesti ottaen; luotettavuus ym. (avg: 3,79)						100 %
<b>Yhteensä</b>	31 %	25 %	31 %	8 %	5 %	

## 9.8 Vapaat vastaukset

Vapaita vastauksia tuli yhteensä 680 (kuva 6). Vapaissa vastauksissa kiitettiin 17 prosentissa liikenteen hoitoa yleensä, henkilökuntaa ja erityisesti korostettiin sitä, ettei lauttoja saisi hävittää saaristosta.



**Kuva 6 Vapaat vastaukset**

Aikatauluihin ja taukojen pituuksiin tuli monessa vastauksessa, 17 %:ssa, kommentteja tai parannusehdotuksia. Ehdotukset välitetään liikennepäälliköille ja heidän kautta Tiehallinnon tietoon. Yleinen käsitys on se, että varustamo päättää itse lauttojen aikatauluista, mutta näinhän se ei ole vaan se on Tiehallinnon päätettävissä. Varustamo on kuitenkin velvollinen ehdottamaan parannuksia aikatauluihin epäkohtia havaitessaan.

Silta puhuttaa puolesta ja vastaan 9 %:ssa vastauksia. Peruskysymyksistä silta-aihe jätettiin tahallaan pois, koska siltakyselyjä on viime aikoina tehty monessa paikassa ja tähän sitä ei haluttu sotkea. Varustamo haluaa hoitaa lauttaliikennettä eikä kartoittaa siltaa haluavien mielipiteitä. Vapaissa vastauksissa tulleet silta-aiheiset viestit välitetään yhteenvetona Tiehallinnolle.

Yllättävää oli se, että ajojärjestys lautalle ja lautalta pois sai vielä tässäkin kohdassa kommentteja 10 %:ssa vastauksia. Lautta-alusten kohdalla kritisoitiin

kansihenkilökunnan puuttumista ja lossien osalta kaivattiin liikennevaloja ja kuljettajan opastusta lastaustilanteisiin varsinkin ruuhka-aikoina.

Lautankäyttäjät moittivat myös tupakointia ja ihmettelivät tupakoitsijoiden käytöstä. Lauttarantoihin halutaan isompia odotustiloja ja kioskipalveluja. Jopa tax free -palveluja lautalle kaivattiin kahdessa vastauksessa.

Esimerkkejä vapaista vastauksista:

- Lautan täyttöohjeellisuus puutteellinen, sekä lautalta poistumisen järjestys ohjeistettava.
- Erikoiskiitos kuljettajalle, joka ajaa harmaalla farmari Volvolla, ystävällisestä palvelusta ja aina niin iloisesta olemuksesta.
- Lossille kunnon ISOT tupakointikieltomerkit, jotta ymmärtämättömät matkustajat tajuavat asian. Rantaan ohje, mikä kaista täytetään ensin ja mikä myös ajaa ensin ulos.
- Selkeä lautalle ajo-ohje, henkilökunta mielellään ohjaamassa lautan täyttöä.
- Regler för ordningsföljden i avkörningen!
- Slopa tidtabellerna!
- Olisi mukava, jos kuljettajalla olisi mikki ja hän kertoisi esimerkiksi, että odotetaan, kun tuo laiva on mennyt ja sitten lähdetään.

## 10 LOPPUPÄÄTELMÄT JA JATKOTOIMENPITEET

Tutkimus onnistui odotusten mukaisesti. Eri haastattelukäytäntöjen perusteella ensi vuonna tutkimus tehdään hiljaisimmilla paikoilla haastattelukaavakkeita ja palautuskuoria jakamalla, kun taas pidemmällä (vähintään yli 500 m) väleillä kysely kannattaa toteuttaa haastattelemalla. Käytäntöön vaikuttaa myös se, onko lauttapaikalla aikataulu vai ei. Vastausaikaa on lauttarannassa enemmän, jos lautta kulkee aikataulun mukaan. Järvi-Suomen losseilla on enemmän niitä lauttapaikkoja, joissa aikataulua ei ole. Kannattaakin ajoissa päättää ennen ensi vuoden haastattelua, kiertävätkö haastattelijat Järvi-Suomessa ollenkaan vai toteutetaanko kysely ainoastaan lomakkeita jakamalla.

Haastattelu pitää toteuttaa niin, että molemmilla rannoilla on lomakkeitten jakaja ja jokaisella lautalla on vähintään yksi vastausten kerääjä. Isoimmilla lautoilla esim. Sternalla ja Falcolla pitää seuraavalla kerralla olla molemmilla kaksi lomakkeitten kerääjää. Ylitysaika on vain n. 7 - 8 minuuttia ja yhdellä henkilöllä oli liian kiire kerätä n. 50 vastauskaavaketta sinä aikana pois. Lisäksi niille, jotka tulivat juuri ennen lautan lähtöä rantaan eivätkä olleet rannassa saaneet kyselykaavaketta, piti jakaa kaavake ja palautuskuori. Näin saadaan toiminta tarpeeksi tehokkaaksi.

Kyselykaavakkeita jaetaan jatkossakin kahden vuoron ajan. Näin menetellen saatiin tämän kyselyn aikana hieman enemmän vastauksia kuin oli tavoite. Lyhyempi aika taas vähentäisi vastausten määrää, eikä se ole tutkimustuloksen kannalta hyvä asia.

Käytäntö, jossa lomakkeet ja kuoret jaetaan kulkijoille, säästää myös kustannuksia. Haastattelijat asuvat joko lauttapaikan läheisyydessä tai sitten kulkevat vanhempansa mukana jakopaikalle. Näin kustannuksista jää pois melkoisesti matkakuluja, joita aikaisempien kyselyiden aikana maksettiin melkoisesti.

Lomakkeet palautuivat kaikki Turun toimipisteeseen vastauslähetystenä. Siellä kuoret avattiin, lajiteltiin paikoittain ja laskettiin. Tiedot syötettiin Digium Enterprise -järjestelmään sekä toimistolla että opiskelijoiden omissa työpisteissä kotona. Tämä käytäntö – kotona tekeminen – sopi opiskelijoille hyvin. Kauniina elokuun päivinä ei tarvinnut lähteä töihin vaan sai olla vapaalla ja työtunnit pystyi

silti tekemään vielä illalla. Lisäksi opiskelijat tekivät kaikki työnsä ripeästi, vaikka tietojen tallentaminen on melko yksitoikkoista työtä.

Itse kysely onnistui tavoitteen mukaisesti. Vastauksia saatiin riittävästi ja kehittämiskohteitakin löytyi. Järjestelmästä saadaan numeeriset arvot jokaiselle toiminnolle lauttapaikoittain, liikennealueittain ja varustamotasolla. Laajempi raportti tuloksista tehdään myöhemmin tämän opinnäytetyön lisäksi työn tilaajalle Lauttapalveluille. Jatkossa erilaisten kaavioiden ja vertailujen tekeminen Excelillä on helppoa, kun perustiedot on kerran tallennettu.

Tallennusjärjestelmänä Digium Enterprise oli erittäinkin käyttökelpoinen. Ohjelmaa olisi vielä voinut hyödyntää lomakkeen suunnittelussa, jos olisi ollut enemmän aikaa opetella ohjelman käyttöä. Ohjelman avulla kyselyn voi toteuttaa myös internetin kautta. Tänä vuonna sitä ei tehty, mutta jatkossa sitä mahdollisuutta hyödynnetään ehdottomasti. Pitää vain miettiä, miten vastauslinkkiä mainostetaan kulkijoille ja miten pitkän aikaa sitä pidetään avoimena. Näin menetellen vähenee paperilomakkeiden tallennus, koska lautankäyttäjä tallentaa vastauksensa itse järjestelmään.

Ensi vuonna kysely toteutetaan samalla tavoin kuin tänäkin vuonna Meri-Suomen alueella Keistiön, Skagenin, Vartsalan, Saverkeitin, Mossalan, Kivimon, Eskilsön ja Bergön losseilla. Järvi-Suomen alueella haastattelu toteutetaan Hanhivirran, Tappuvirran, Arvinsalmen, Puutossalmen, Kortosalmen, Hirvisalmen, Alassalmen, Räisälän ja Oikaraisen losseilla. Lautta-aluksilla mielipiteitä kysellään Korppoo-Houtskarın, Korppoo-Norrskatan ja Hailuoto-Oulunsalo väleillä.

Saatuja tuloksia hyödynnetään heti ensi vuoden suunnittelussa. Saatujen paikkakohtaisten tulosten pohjalta laaditaan vuodelle 2008 jokaiselle haastattelussa mukana olleelle paikalle toiminnan parantamistavoite. Yhdessä henkilöstön kanssa sovitaan, mikä on tavoitteena ja paljonko halutaan nyt huonon arvosanan saaneen toiminnan laatua parantaa seuraavaan kyselyyn mennessä.

## LÄHTEET

### Painetut lähteet

1. Lauttaliikenteen hoitosopimukset 2005-2006, 2005-2007, 2005-2008 ja 2005-2009
2. Lauttaliikennepalvelun yleiset sopimusehdot 2005
3. Lauttaliikennesopimus, Sopimuskohtaiset ehdot, SKE pvm:ltä 5.11.2004
4. Lauttaliikennepalvelun tuotekuvaus v. 2005, pvm:ltä 5.11.2004
5. Lauttaliikennepalvelusopimukset 2005-2009, Laatusuunnitelma 2007
6. Osuuskunta Premissio; Tienkäyttäjien tyytyväisyys 2003, Turku 2003
7. Osuuskunta Premissio; Tienkäyttäjien tyytyväisyys 2005, Turku 2005
8. Korsman Ulla; Tutustuminen tutkimuksen tekemiseen: ohjeita pienimuotoisten tutkimusraporttien laatimista varten.  
Julkaisusarja C – Porin Korkeakouluyksikkö Nro C64/1999 2. uud. painos

### Sähköiset lähteet

9. [www.varopalvelu.fi](http://www.varopalvelu.fi)