

Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakas- tyytyväisyys

Niina Hirvonen
Susanna Pakkanen



Tekijät Niina Hirvonen ja Susanna Pakkanen	
Koulutusohjelma Matkailun liikkeenjohdon koulutusohjelma	
Opinnäytetyön nimi Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakastyytyväisyys	Sivu- ja liitesivumäärä 75 + 21
<p>Lentoliikenne Helsinki-Vantaan lentoasemalla kasvaa uusien reittien sekä lentoyhtiöiden myötä ja samalla matkustajamäärät kasvavat. Helsinki-Vantaan lentoasemalla on käynnissä myös kehitysohjelma, jossa terminaaleja ja parkkialueita laajennetaan. Laajennusprojekti valmistaa lentoasemaa palvelemaan jopa 30 miljoonaa matkustajaa tulevaisuudessa. Suurkaupungeissa joukkoliikenne toimii lentoliikenteen kanssa yhtenä verkostona, mikä sujuvoittaa maan sisäistä matkustamista sekä matkustajien saapumista ja poistumista lentoasemalta.</p> <p>Tämän opinnäytetyön päätavoitteena on tulevaisuutta ajatellen selvittää asiakastyytyvyyttä tämän hetkiseen lentoaseman joukkoliikenteeseen. Alatavoitteina tutkitaan matkustustottumuksia eri kulkuvälineittäin sekä asiakastyytyvyyttä yöaikaiseen joukkoliikenteeseen. Joukkoliikenteen asiakastyytyvyyttä tutkitaan, jotta voidaan tarttua mahdollisiin joukkoliikenteen palvelun laadun puutteisiin ja kehittää palveluita toimivana kokonaisuutena kasvavan lentoliikenteen kanssa.</p> <p>Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen. Se on rajattu kahteen eri käyttäjäryhmään; lentoasemalle tai lentoasemalta joukkoliikenteellä kulkeviin matkustajiin sekä lentoaseman työntekijöihin. Nämä ovat kaksi suurta lentoaseman joukkoliikennettä käyttävää ryhmää ja niiden molempien näkökulmat ovat olennaisia asiakastyytyvyyden kannalta. Kyselytutkimuksessa keskitytään lentoasemalta kulkeviin HSL:n tarjoamiin joukkoliikenneyhteyksiin.</p> <p>Opinnäytetyö on toteutettu lokakuun 2018 ja toukokuun 2019 välillä. Kyselyt tehtiin maaliskuun 2019 aikana. Lentoaseman matkustajien kyselyyn vastasi 457 henkilöä ja työntekijöiden kyselyyn 216. Tutkimuksen tuloksista selvisi, että lentoaseman joukkoliikenteeseen päiväsaikaan oltiin tyytyväisiä, mutta yöaikaan tyytyväisyys laski sekä junien että linja-autojen osalta. Palvelun laadussa huomattiin eroja asiakkaiden odotusten ja kokemusten välillä, vaikka matkustajilla ei yleensä ole suuria odotuksia joukkoliikenteen palvelulta. Tuloksista nousi esiin kolme kehityskohdetta; ympärivuorokautinen liikenne, aikataulujen tiheys sekä reittien matka-aika ja pituus.</p> <p>Asiakastyytyvyyttä parantamaan kehitettiin Kehäradan ja linja-autojen pikavuorot. Ympärivuorokautinen liikenne toteutettaisiin olemassa olevia aikatauluja täydentävillä pikavuoroilla Helsingin keskustasta lentoasemalle. Pikavuoroilla lyhennettäisiin reittien matka-aikaa ja pituutta. Joukkoliikenteen vuorovälejä tulisi tihentää lentoaseman lentoliikenteen aikataulujen, ruuhkapiikkien ja työntekijöiden työvuorojen mukaan. Näiden muutoksien myötä matkustajilla ja työntekijöillä olisi mahdollisuus käyttää joukkoliikennettä ympäri vuorokauden matkustaessaan lentoasemalle ja asiakastyytyväisyys parantuisi.</p>	
Asiasanat Asiakastyytyväisyys, Helsinki-Vantaan lentoasema, HSL, Joukkoliikenne	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Joukkoliikennejärjestelmän piirteet	3
2.1	Helsingin seudun joukkoliikenne	4
2.1.1	HSL:n linja-autoliikenne.....	6
2.1.2	Rautatieliikenne	7
2.2	Helsinki-Vantaan lentoasema.....	9
2.2.1	Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenne.....	10
2.2.2	Helsinki-Vantaan työntekijät	14
2.3	Globaalit liikkumisen trendit.....	16
2.3.1	Kaupungistumisen ympäristövaikutukset.....	16
2.3.2	Uudet liikkumisen muodot	18
2.3.3	Digitalisaatio.....	19
3	Asiakaslähtöinen suunnittelu	21
3.1	Asiakaskokemus	22
3.2	Palvelun laatu	23
3.3	Asiakastyytyväisyys	27
3.4	HSL asiakastyytyväisyys.....	29
4	Tutkimuksen toteutus	30
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	30
4.2	Aineistonkeruumenetelmä.....	30
4.3	Tutkimuksen luotettavuus	33
4.4	Kyselyiden muodostuminen	33
4.5	Kyselyiden levitys.....	37
5	Tutkimuksen tulokset.....	40
5.1	Lentoaseman matkustajien kyselyn tulokset	41
5.1.1	Matkustajien tyytyväisyys lentoaseman juniin.....	42
5.1.2	Matkustajien tyytyväisyys lentoaseman linja-autoihin	46
5.1.3	Matkustajien matkatottumukset henkilöautolla ja taksilla lentoasemalle ...	51
5.2	Lentoaseman työntekijöiden kyselyn tulokset.....	52
5.2.1	Työntekijöiden tyytyväisyys lentoaseman juniin.....	53
5.2.2	Työntekijöiden tyytyväisyys lentoasema linja-autoihin	57
5.2.3	Työntekijöiden työmatkatottumukset henkilöautolla ja taksilla	64
6	Pohdinta ja johtopäätökset	67
6.1	Opinnäytetyön luotettavuus.....	72
6.2	Henkilökohtainen arviointi	73
	Lähteet	76
	Liitteet.....	86

Liite 1. Kyselylomake lentoaseman matkustajille	86
Liite 2. Kyselylomake lentoaseman työntekijöille	99

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on kartoittaa Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä. Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen. Asiakastyytyväisyyttä tutkitaan lentoaseman matkustajien sekä työntekijöiden näkökulmasta, sillä nämä ovat kaksi suurta lentoaseman joukkoliikenteen käyttäjäryhmää. Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja sen lähiympäristössä työskentelee noin 20 000 ihmistä. Tämän lisäksi lentoaseman lähellä sijaitsevassa Aviapoliksen ympäristössä työskentelee noin 30 000 ihmistä (Aviapolis 2018). Lentoaseman läpi kulkee päivittäin myös noin 50 000 matkustajaa (Finavia 2018a). Moni työntekijöistä sekä matkustajista käyttää tai on käyttänyt joukkoliikennettä saapuaan tai poistuessaan lentoasemalta, joten on olennaista tutkia tyytyväisyyttä kummankin käyttäjäryhmän näkökulmasta.

Tutkimuksen päätavoitteena on tutkia kuinka tyytyväisiä lentoaseman matkustajat ja työntekijät ovat joukkoliikenteeseen. Alatavoitteena tutkitaan tyytyväisyyttä yöaikaan, jolloin joukkoliikenneyhteydet ovat vähäisempiä. Toisena alatavoitteena kartoitetaan lentoaseman matkustajien ja työntekijöiden matkustustottumuksia kulkuvälineittäin.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä Helsinki-Vantaan lentoasema ja sen matkustajamäärät kasvavat kovaa vauhtia. Useissa Euroopan kaupungeissa lento- ja junaliikenne toimivat yhdistävänä verkostona, joka helpottaa muun muassa maan sisäistä matkustusta. Tulevaisuutta ajatellen on tärkeää selvittää asiakastyytyväisyyttä tämän hetkiseen joukkoliikenteeseen, jotta osataan tarttua mahdollisiin puute kohtiin ja kehittää palveluita toimivimmiksi.

Opinnäytetyön aihe pohjautuu sen tekijöiden omaan subjektiiviseen kokemukseen sekä lentoaseman kehitysohjelman myötä tapahtuviin muutoksiin. Molemmat opinnäytetyön tekijät ovat vuorotyössä lentoasemalla Finavia Oyj:llä ja kulkevat lentoasemalle useita kertoja viikossa joukkoliikennettä käyttäen. Kehäradan auettua vuonna 2015, joukkoliikenne monipuolistui ja yhteydet paranivat huomattavasti. Helsinki-Vantaan lentoasemalla käynnissä oleva, kattava kehitysohjelma yhdessä kasvavan lentoliikenteen ja matkustajamäärien kanssa kuitenkin asettavat uusia haasteita lentoasemalle saapumiseen ja sieltä poistumiseen.

Opinnäytetyön tutkimuksen uskotaan olevan hyödyllinen sekä joukkoliikennettä tarjoavalle Helsingin seudun liikennekuntayhtymälle että lentoasemia ylläpitävälle Finavialle. Molemmat yritykset ovat isoja liikennepalveluiden tekijöitä Suomessa, jotka toimivat erittäin olen-

naisena osana liikenneverkostoa. Joukkoliikenteen käyttäjiin lukeutuu lentoaseman matkustajia ja eri yritysten työntekijöitä. HSL tarjoaa joukkoliikenteen Helsinki-Vantaan lentoasemalle, jolloin suuri osa matkustajista ovat heidän asiakkaitaan. Finavian asiakkaita ovat lentoaseman matkustajat ja eri yritykset lentoasemalla.

Opinnäytetyön tiimoilta on oltu yhteydessä sekä HSL:n että Finaviaan. Kumpikaan yritys ei toimi kuitenkaan opinnäytetyön toimeksiantajana. Opinnäytetyön aloitusvaiheessa oltiin puhelinyhteydessä HSL:n joukkoliikennesuunnittelijaan Olli Ahteen. Ahti vastasi muutama kysymykseen ja osoitti kiinnostusta opinnäytetyön tutkimusta kohtaan. Hän kertoi, että asiakaspalautteet ovat isossa roolissa HSL:n toiminnan kannalta ja ettei lentoaseman joukkoliikenteen tyytyväisyyttä ole erikseen aiemmin tutkittu. Ahti ilmoitti olevansa kiinnostunut tutustumaan opinnäytetyön sen valmistuttua ja uskoo tulosten olevan kiinnostavia HSL:n kannalta. Finaviaan oltiin yhteydessä, jotta työntekijöiden työmatkatottumuksista saataisiin mahdollista taustatietoa. Työhyvinvointipäällikkö Nousiainen välitti sähköpostilla tietoa ja muutamia vuosittaisia tilastoja koskien henkilöstön työmatkaliikkumista. (Ahti 20.9.2019; Nousiainen 8.1.2019.)

Opinnäytetyön ensimmäinen osio, tietoperusta, koostuu kahdesta pääluvusta. Pääluvuissa käsitellään opinnäytetyölle oleellisia termejä. Joukkoliikennettä ja sen olennaisia piirteitä erityisesti Helsingin seudulla avataan tarkemmin ensimmäisessä pääluvussa. Joukkoliikennettä tarkastellaan erityisesti Helsinki-Vantaan lentoaseman ja sen käyttäjäryhmien, matkustajien ja työntekijöiden kannalta. Joukkoliikenteen globaaleja trendejä esitellään ja rinnastetaan aiheeseen liittyen. Toisessa pääluvussa keskitytään asiakastytyväisyyteen asiakaslähtöisen suunnittelun pohjalta. Asiakaskokemus ja palvelun laatu toimivat kappaleen päätermeinä.

Opinnäytetyön toinen osio on empiirinen osio, jonka alussa esitellään tutkimuksen toteutus ja valitut menetelmät. Tutkimus on toteutettu asiakastytyväisyyskyselyllä, jonka levitys tapahtui lentoaseman sisäisessä verkossa, internetissä joukkoliikennefoorumilla sekä HSL:n ja opinnäytetyön tekijöiden sosiaalisen median kanavilla. Menetelmien valinnan jälkeen esitellään kyselyiden rakenne ja muodostuminen sekä itse tulokset. Tuloksien pääpiirteet esitetään taulukoiden ja kuvioiden avulla.

Viimeinen osio koostuu pohdinnasta ja johtopäätöksistä sekä työn luotettavuuden ja oman työskentelyn arvioinnista. Johtopäätösten kautta esitetään kehitysideoita lentoaseman joukkoliikenteeseen. Oma työskentelyä arvioitaessa on pohdittu projektihallintataitoja sekä opinnäytetyön kautta opittuja asioita.

2 Joukkoliikennejärjestelmän piirteet

Liikenne terminä tarkoittaa jokapäiväistä henkilöiden, tavaroiden ja tiedon siirtymistä, kulkemista tai kuljettamista paikasta toiseen (Liikennevirasto 2018a, 14). Henkilöiden liikkumiseen vaikuttaa arjessa koulu - ja työmatkat, kun taas vapaa-ajalla liikkumiseen vaikuttavat harrastukset, kauppareissut, palvelut ja muuta liikkumista vaativat aktiviteetit. Suomalaiset liikkuvat keskimäärin 41 kilometriä päivässä ja tähän lukuun on laskettu kaikki liikkuminen, lomamatkojen tekemisestä arkiliikkumiseen. Tätä liikkumista kutsutaan ammattitermein henkilöliikenteeksi. Henkilöliikenne yleisesti tarkoittaa kävellen tai erilaisilla kulkuvälineillä liikkumista, kuten henkilöautolla, pyörällä, linja-autolla, metrolla, raitiovaunulla, junalla, laivalla tai lentokoneella. Erinäiset matkat voivat olla kaupunkien paikallisliikennettä, kaupunkien lähialueiden lähiliikennettä, kuntien välistä seutuliikennettä tai kaukoliikennettä. (Liikennevirasto; Teknillistieteelliset akatemit, 17-18.)

Kaupunkialueen liikenneverkoston toimiminen on olennainen osa jokapäiväistä liikkumista. Se on välttämätöntä palveluiden sekä tuotteiden tuottamisen ja jakamisen kannalta. Toimivan liikenneverkoston tavoitteena on yhdistää tehokkaasti kaupungin tai maan tärkeät keskuksat toisiinsa. Liikenneverkostoon kuuluu tie-, rautatie-, vesiliikenne- ja lentoliikenneverkot. Näiden verkkojen toimiminen yksilöinä sekä verkostona on edellytys yhtenäiselle ja toimivalle liikenneverkostolle. (UNECE - United Nations Economic Commission for Europe; Ministry of Transport and Communications 2002, 9.)

Liikenteen sujuva toimiminen ja päästöjen, onnettomuuksien sekä melun minimointi ovat kokonaisvaltaisen liikennejärjestelmän tavoite (Liikennevirasto 2018a, 19). Kun liikennejärjestelmä toimii, on sujuva ja monipuolinen liikkuminen ja seudun kilpailukyky turvattu. Liikennejärjestelmään kuuluu oikeastaan kaikki liikenteeseen liittyvä aina infrastruktuurista, eri liikennevälineisiin, matkustaja - ja informaatiopalveluihin, säännöksiin sekä organisaatioihin. Infrastruktuuri käsittää maankäytön lisäksi tiet, väylät, asemat ja terminaalit eri liikenneverkon osa-alueissa. Jokaisen yksittäisen osa-alueen toimivuus on tärkeää kokonaisvaltaisen sujuvuuden mahdollistamiseksi. (HSL a; Trafi.)

Suomessa on monia eri organisaatioita, kuten Trafi, Finavia, HSL, Väylävirasto ja VR, jotka huolehtivat liikennejärjestelmän eri osa-alueista. Trafi, liikenteen turvallisuusvirasto, huolehtii liikennejärjestelmän turvallisuudesta, ympäristöystävällisyydestä ja niiden kehittämisestä (Trafi). Finavia omistaa Suomen lentoasemaverkoston ja ylläpitää lentoliikenteen toimintaa (Finavia 2018a). HSL toimii Helsingin seudun joukkoliikenteen järjestäjänä (HSL b). VR puolestaan tarjoaa matkustamisen ja logistiikan palveluita juna- ja linja-autoliikenteen muodossa (VR-Yhtymä Oy 2015a).

Väylä, entiseltä nimeltään Liikennevirasto, on Suomen valtion virasto, joka vastaa Suomen teistä, rautateistä sekä vesiväylistä. Heidän vastuualueisiinsa lukeutuu myös liikennejärjestelmän kokonaisvaltainen kehittäminen. Käytännössä heidän vastuullaan on koko Suomen liikennejärjestelmän infrastruktuuri. Turvallisuus ja tehokkuus liikenteen kannalta ovat Väyläviraston toiminta-ajatuksen perustana. Heidän tehtäviinsä kuuluu myös joukkoliikenteen toimintaedellytysten kehittäminen. Suuret hankkeet ja kehittämisideat kulkevat Väylän kautta ja läpi mennessään saavat usein avustuksia Väylältä. (Liikennevirasto 2018b; Liikennevirasto 2018c.)

2.1 Helsingin seudun joukkoliikenne

Julkinen liikenne terminä tarkoittaa kuljetuspalveluita, jotka ovat kaikkien ihmisten käytävissä. Joukkoliikenne on julkista liikennettä, jossa henkilöt liikkuvat liikennevälineillä, jotka on tarkoitettu suuren ihmisjoukon kuljetukseen samanaikaisesti. Joukkoliikenteessä aikataulut, kuten myös reititykset ovat sidonnaisia. Joukkoliikennettä ovat metrot, linja-autot, raitiovaunut, junat, lautat ja laivat sekä lentokoneet. (Liikennevirasto 2018a; Teknilliset tieteelliset akatemit.)

Joukkoliikenne on liikennejärjestelmän ansiosta osana kunnan teknistä toimea. Liikennejärjestelmän tavoitteiden, liikenteen sujuvuuden sekä melun ja päästöjen minimoinnin, edesauttajana toimii joukkoliikenne. Joukkoliikenne vähentää yksityisautoilua ja samalla liikenneonnettomuuksia ja kasvihuonekaasujen syntymistä. Toimiva ja yhtenäinen joukkoliikenne sujuvoittaa paikasta toiseen matkustamista ja helpottaa päivittäistä elämää. (Liikennevirasto 2018a.)

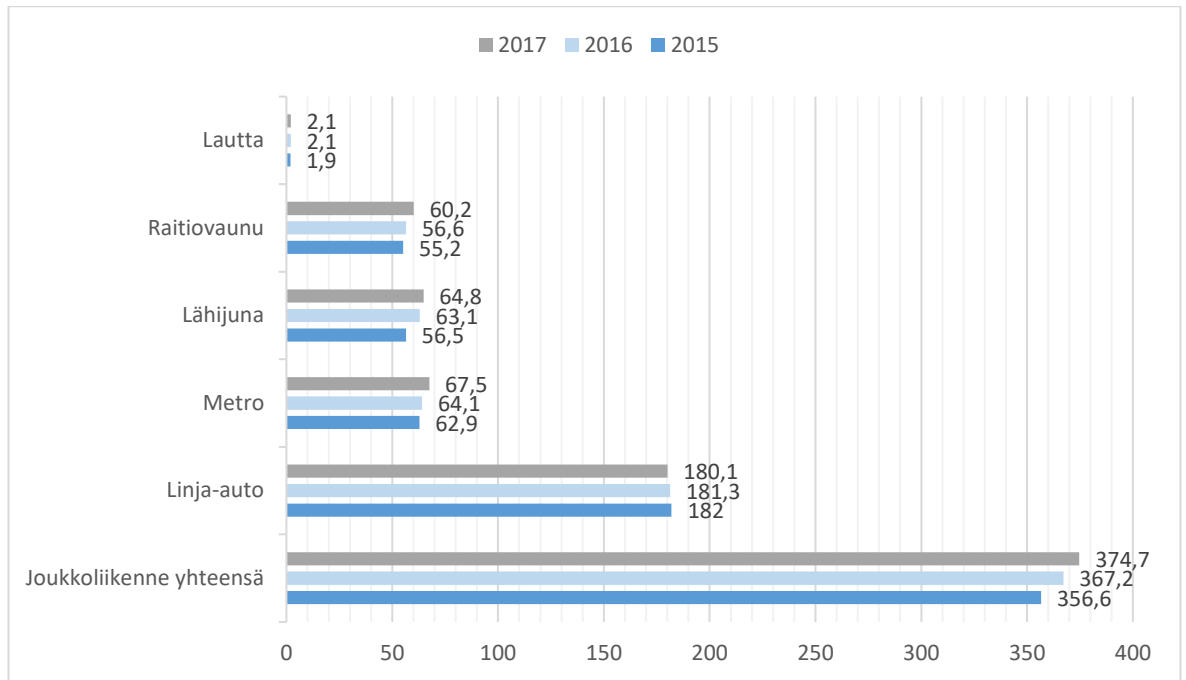
Helsingin seudulla joukkoliikennettä tarjoaa pääasiassa HSL eli Helsingin Seudun Liikenne. HSL toimii kuntayhtymänä. Helsingin seutuun kuuluu 14 kuntaa ja ne ovat Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi, Kerava, Sipoo, Tuusula, Vihti, Hyvinkää, Mäntsälä, Järvenpää, Pornainen ja Nurmijärvi. HSL:n jäsenkuntiin lukeutuu kuitenkin vain kahdeksan näistä (Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kerava, Kirkkonummi, Sipoo ja Tuusula) sekä Siuntio, joka ei kuulu kuitenkaan Helsingin seutuun. HSL toimii matkustajien ja palveluntarjoajien välissä hankkien linja-auto-, raitiovaunu-, metro-, lautta- ja lähijoukkoliikenteen palveluita eri palveluntarjoajien kuten Helsingin bussiliikenteen ja VR:n kautta. Yhtenä HSL:n tärkeimmistä tehtävistä on suunnitella ja järjestää Helsingin seudun joukkoliikennettä. Tätä varten he laativat liikennejärjestelmäsuunnitelman aika ajoin pidemmän tähtäimen suunnittelutyöllä. Tällä hetkellä käytössä on vuoden 2015 Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelma. (HSL b.)

HSL on uudistanut strategiansa 2017 vuoden joulukuussa. Uudessa strategiassa on viisi painopistettä; erinomainen asiakaskokemus, tehokas runkoverkko, ennakointi ja uudistuminen, aktiivinen yhteistyö ja kestävä talous. Palvelulupauksena on tarjota houkutteleva ja tehokas joukkoliikenne sekä kehittää yhteistyössä toimivaa liikkumisen kokonaisuutta. He korostavat tehokkaan runkoverkon toimimista ja kestävästä kehityksestä. Uuden strategian painopisteistä erinomainen asiakaskokemus on HSL:n kaiken toiminnan keskiössä. (HSL c.)

HSL laatii vuosittain uuden liikennöintisuunnitelman. Sen tarkoituksena on, että liityntäliikenne eli vaihtoyhteydet pysyvät monipuolisina ja niitä voidaan kehittää. Suunnitelma sisältää muutoksia koskien koko HSL-alueen joukkoliikenteen aikatauluja, reittejä ja yleistä palvelutasoa. Suunnitelma laaditaan aina seuraavan vuoden kesä - ja talvikaudelle. Esimerkiksi vuoden 2019-2020 liikennöintisuunnitelmaan HSL keräsi asiakkaiden kommentteja ja palautetta nettisivujen, palautejärjestelmän sekä sosiaalisen median kautta. Asiakkailta saatujen kommenttien jälkeen HSL järjesti liikennöintisuunnitelma-kokouksen, jossa koko suunnitelma käytiin läpi palautteisiin peilaten. Liikennöintisuunnitelma hyväksyttiin vuoden 2019 alussa ja muutokset tulevat voimaan kesäliikenteen alussa tai siirtyessä syysliikenteeseen. (HSL d.)

On tärkeää, että joukkoliikenteen palveluita suunnitellaan ja kehitetään asiakkaan tarpeiden mukaan, sillä asiakkaat ovat joukkoliikenteen palvelun käyttäjiä. Palveluita ei pidä tuottaa tuotantolähtöisesti priorisoimatta asiakkaiden mielipiteitä ja tarpeita, sillä silloin tuotanto ei vastaa kysyntää eikä palvelu voi toimia tehokkaasti (Jeeproject 2018a.) Asiakslähtöisestä suunnittelusta kerrotaan tarkemmin luvussa 3.

Helsingin seudun joukkoliikenteen perustan luovat raideliikenteen eli lähijunien ja metron runkoyhteydet sekä linja-autojen runkolinjat. Joukkoliikenne on kasvanut viime vuosien aikana huomattavasti uusien kulkuyhteyksien myötä. Joukkoliikenteen kokonaismatkustajamäärä on kasvanut vuodesta 2015 vuoden 2017 loppuun mennessä 18,1 miljoonalla matkustajalla. Vuosien 2015-2017 aikana eri kulkuvälineiden matkustajamäärät ovat muuttuneet (kuviot 1). Linja-autojen matkustajamäärät ovat laskeneet noin 1,9 miljoonalla, kun taas metron matkustajamäärät nousseet 4,6 miljoonalla, lähijunien 8,3 miljoonalla ja raitiovaunujen 5 miljoonalla. Suurin nousu on nähtävissä lähijunien matkustajamäärissä ja kasvun taustalla on Kehäradan avautuminen. (HSL 2015a; HSL 2016; HSL 2017.)



Kuvio 1. HSL:n joukkoliikenteen matkustajamäärät miljoonissa (HSL 2015a; HSL 2016; HSL 2017)

2.1.1 HSL:n linja-autoliikenne

Linja-autoliikenne on HSL-alueen käytetyin kulkuvälinemuoto. Joukkoliikenteen matkustajista yli puolet käyttävät linja-autoa (kuvio 1). Vuonna 2017 linja-autojen määrä oli 1457 kappaletta, arkipäivisin lähtöjä oli 21 352 kappaletta ja linjojen määrä oli 290 kappaletta (HSL 2017.) HSL-alueen linja-autoliikennettä operoi useita eri liikennöitsijöitä. Suurimmat liikennöitsijät ovat Nobina, Pohjolan Liikenne, Helsingin bussiliikenne ja Transdev. Muita pienempiä liikennöitsijöitä ovat Savonlinja, Tammelundin Liikenne, Åbergin Linja, Korsisaari, Taksikuljetus ja Reissu Ruoti (Kuukankorpi 2018.)

HSL:n linja-autoliikenne koostuu runkolinjoista sekä liityntäliikenteestä. Linja-autojen runkolinjoja ovat linjat 560 (Rastila-Myyrmäki) ja 550 (Itäkeskus-Westendin asema). Runkolinja 560 Rastilasta Myyrmäkeen aloitti toimintansa vuoden 2015 elokuussa. Runkolinja 560 mahdollistaa monipuolisten ja entistä laajempien matkaketjujen yhdistämisen, sillä se yhdistää Itä-Helsingin metroasemat (Rastila, Vuosaari, Mellunmäki ja Kontula) runkolinjaan. Linja mahdollistaa Malmin ja Myyrmäen aluekeskusten kautta vaihtoyhteyksillä kulun esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalle. (HSL 2016; HSL Helsingin seudun liikenne a.)

Vuosien 2019 ja 2020 aikana otetaan käyttöön myös uudet runkolinjat, 500 (Itäkeskus-Munkkivuori) ja 510 (Herttoniemi-Tapiola). Runkolinjoilla saavutetaan kaikki HSL-alueen

merkittävimmät aluekeskukset. Aluekeskuksia ovat pääkaupunkiseudun suurimmat kaupallisten palveluiden keskukset. Helsingissä näihin lukeutuu Helsingin keskusta, Pasila, Itäkeskus ja Malmi, Espoossa Leppävaara, Tapiola, Matinkylä, Espoon keskus ja Espoonlahti sekä Vantaalla Myyrmäki ja Tikkurila. Runkoverkoston tarkoitus on mahdollistaa helppo ja sujuva tapa liikkua tiheillä vuoroväleillä. (HSL 2016; HSL e.)

Linja-autojen liityntäliikenne toimii avainasemassa, jotta pääkaupunkiseudun etäisimmätkin alueet ovat saavutettavissa. Liityntäliikenne toimii syöttöliikenteenä runkolinjoille. Linjat keräävät laajalta alueelta matkustajia, jotka vaihtavat kulkuvälineestä toiseen liityntäasemilla, toisien sanoen aluekeskusten terminaaleissa. Liityntäasemien ja liityntälinjojen kautta mahdollistetaan monipuoliset ja koko pääkaupunkiseudun kattavat joukkoliikenneyhteydet. (Nuuksion Siikajärven asukasyhdistys ry 2018.)

2.1.2 Rautatieliikenne

Suomessa rautatieliikenne on yhteiskunnalle ja elinkeinoelämälle tärkeä liikennemuoto. Rautatiet yhdistävät suurimmat asumis-, työssäkäynti- ja asiointialueet ja mahdollistavat sujuvan ja ympäristöystävällisen liikkumisen jopa pitkillä välimatkoilla. Suomessa raiteiden pituus vuonna 2016 oli yhteensä 5926 kilometriä, josta yksiraiteisia rautateitä oli 5280 kilometriä. Kaksiraiteista tai moniraiteista osuutta on ainoastaan vilkkaimmilla rataosuuksilla pääradan varrella. Pääradan muodostaa Helsinki-Hämeenlinna-Tampere-Seinäjoki-Kokkola-Oulu rataosuus. Päärata on merkittävä, sillä se yhdistää toisiinsa monet Suomen isoimmista kaupungeista. Helsinki-Tampere väli on koko pääradan vilkkain osuus. Suomesta pääsee raideliikennettä käyttäen matkustamaan myös Venäjälle Moskovaan ja Pietariin. (Liikennevirasto 2018d.)

VR-Yhtymä pyörittää Suomessa rautateiden monopolia, eli yksinoikeutta operoida rautatieliikenteen kaukoliikennettä. VR:n ja HSL:n välillä on sopimus lähijunaliikenteen operoinnista, jossa VR:n lähijunaliikenteeseen kuuluu Tampereen ja Lahden suuntaan kulkevat junat. (VR-Yhtymä Oy 2015b; HSL Helsingin seudun liikenne a.) VR:n yksinoikeuteen operoida Suomen raideliikennettä on kuitenkin tulossa muutos. Liikenne- ja viestintäministeriö on päättänyt, että henkilöliikenteen raideliikenne avataan kilpailulle. Kilpailutus on tarkoitus avata Etelä-Suomen lähijunaliikenteessä vuonna 2021 ja kaukoliikenteen kilpailutuksen tavoitteena on käynnistyä viimeistään vuonna 2026. Henkilöliikenteen kilpailuttamisella pyritään palvelutason parantamiseen, raideliikenteen kysynnän nousuun verrattuna linja-autoliikenteeseen ja henkilöautoliikenteeseen sekä hintojen kilpailuttamiseen, mikä yleensä näkyy matkustajille edullisempina lippujen hintoina. (VR-Yhtymä Oy 2015c; HSL Helsingin seudun liikenne a.)

Kehärata oli Vantaan Kaupungin, lentoasemayhtiö Finavia Oyj:n ja Väyläviraston yhteishanke. Kehärata otettiin käyttöön kesäkuussa 2015 ja se yhdistää Vantaankosken radan ja pääradan. Radan hankkeen kustannusarvio oli 774 miljoonaa euroa. Kun Kehärata aloitti toimintansa, tehtiin HSL-alueen liikennejärjestelmään muitakin isoja muutoksia. Vantaan seudun linja-autojärjestelmää muutettiin 10.8.2015 alkaen toimimaan verkostomaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että Kehärata toimii runkoyhteytenä tiheillä vuoroväleillä ja linja-autot, joita uudistuksen jälkeen on vähäisempi määrä, toimivat syöttölinjoina Kehäradan asemille. Ennen Vantaan alueella asukkaat kulkivat suorilla linja-autoillayhteyksillä esimerkiksi Helsingin keskustaan, mutta uudistuksen jälkeen yhteydet Helsingin keskustaan muuttuivat suurimmaksi osaksi vaihdollisiksi. Vaikka suorat reitit ovat muuttuneet vaihdollisiksi, ovat ne tiheiden vuorovälien myötä sujuvampia ja nopeampia yhteyksiä kuin suorat linjat ennen uudistusta. Kehäradan myötä myös junaliikenteeseen tuli muutoksia. M-junan operointi lopetettiin kokonaan ja kaikkien muiden lähijunien aikataulut muuttuivat, junat H, R, Z ja Y pois lukien. (HSL Helsingin seudun liikenne a.)

Kehärata on kokonaispituudeltaan 18 kilometriä pitkä ja tästä osuudesta tunneliosuutta on yhteensä kahdeksan kilometriä (Mikael Heikinheimo 2015). Kehärata mahdollistaa ja parantaa pääkaupunkiseudun joukkoliikenteen palvelutasoa yhdistäen työpaikka- ja asuinalueita suuriin aluekeskuksiin, kuten Pasilaan, Malmiin, Tikkurilaan ja Myyrmäkeen, joiden kautta yhteys jatkuu vielä Helsinki-Vantaan lentoasemalle. Kehärataa palvelee kaksi lähijunaa; I-juna ja P-juna, jotka kulkevat kehän ympäri eri suuntiin mahdollistaen tehokkaan ja sujuvan liikkumisen eri asemille. Kehäradan ansiosta koko maan yhteydet Suomen päälentoasemalle, Helsinki-Vantaalle, parantuivat huomattavasti. Kehärata kulkee Tikkurilan sekä Pasilan asemien läpi, joista molemmista kaukojunat eri puolille Suomea kulkevat. Lentoaseman matkustajien ei tarvitse kulkea Helsingin keskustaan asti vaihtaakseen kaukojunaan, joka helpottaa heidän liikkumistaan huomattavasti. Kehäradan suunnittelussa painotettiin hyvää palvelukokemusta luomalla toimivia vaihtoyhteyksiä, käyttämällä uusimpia moderneja matalalattiaisia Flirt-junia ja arkkitehtuurisesti vaikuttavia juna-asemia. Junaan nousun esteettömyys on palvelukokemuksen kannalta myös erityisen tärkeää. On paljon matkalaukkujen, lastenvaunujen, pyörätuolien ja pyörien kanssa liikkujia, joiden matkantekoa esteettömät kulkuvälineet helpottavat. (HSL 2018; HSL 2016; HSL Helsingin seudun liikenne a.)

2.2 Helsinki-Vantaan lentoasema

Helsinki-Vantaan lentoasema on Finavia Oyj:n omistuksessa toimiva Suomen lentoasemaverkoston päälentoasema. Se on maantieteellisen sijaintinsa ansiosta tärkeä yhteyspiste Euroopan ja Aasian väliselle lentoliikenteelle. Helsinki-Vantaalta operoi yli 30 eri lentoyhtiötä yli 130 kohteeseen ympäri maailmaa. Lähteviä lentoja voi päivittäin olla yli 300 ja keskimäärin matkustajia Helsinki-Vantaan läpi kulkee noin 50 000 päivässä. Vuonna 2017 Helsinki-Vantaan läpi kulki 16,5 miljoonaa matkustajaa ja vuoden 2018 loppuun mennessä yli 20 miljoonaa matkustajaa. Matkustajamäärät kasvavat kovaa vauhtia ja vuoden 2018 matkustajamäärä oli jo paljon odotettua korkeampi. (Finavia 2018a.)

Helsinki-Vantaan lentoasema on valmistunut vuonna 1952 Helsingin kesäolympialaisia varten. Silloin lentoasema tunnettiin nimellä Seutula. Nykyisen nimensä, Helsinki-Vantaan lentoasema, se sai vuonna 1977. Alkujaan lentoasema on koostunut yhdestä kiitotiestä, asematasosta ja matkustajaparakista. Nykyään Helsinki-Vantaalla on kolme kiitotietä, laaja asemataso huoltohalleineen sekä kaksi terminaalia, jotka muodostavat yhden rakennuksen helpottaen jatkolennoille siirtymistä. (Finavia 2018b.)

Lentoasema jatkaa kasvuaan edelleen ja nyt käynnissä onkin uusi kehitysohjelma. Suuria laajennuksia on tapahtunut erityisesti viime vuosien aikana, Finnairin Aasian liikenteen kasvaessa. Finavian uusi kehitysohjelma käynnistyi vuonna 2013. Vuoteen 2020 mennessä valmistuviin laajennuksiin ja parannuksiin on sijoitettu 900 miljoonaa euroa. (Finavia 2018c.)

Vuoden 2019 alussa aloitettiin raivaustyöt terminaalialueen edustalla. Pysäköintihallit P1 ja P2 poistuivat käytöstä ja ne purettiin uuden lähtöselvitysalueen laajennustyön tieltä. Tämän myötä pysäköintialueet lentoasemalla vähenee joksikin aikaa ja matka alueilta pitkityy. Ruuhkkausina (kesä ja yleiset loma-ajat) voi parkkialueet täytyä helposti, jolloin kaikki halukkaat autoilijat eivät välttämättä Finavian hallitsemiin pysäköintialueisiin pääse. Pysäköintihallien P1 ja P2 tilalle rakennetaan uusi, laajempi lähtöselvitysalue ja multimodaali matkakeskus. Keskuksen tarkoituksena on yhdistää eri matkustusmuodot ja yhteinäistää liikenneverkostoa. (Finavia 2018d.)

Helsinki-Vantaan lentoasemalle pääsee helposti saapumaan eri tavoin. Joukkoliikenne kulkee niin pääkaupunkiseudun sisältä kuin muualta Suomestakin. Linja-autot pysähtyvät suoraan terminaalin edessä ja juna-aseman toinen sisäänkäynti sijaitsee terminaalien 1 ja 2 välissä. Autolla saapuminen on yksi vaihtoehtoista. Terminaalin edustan remontin

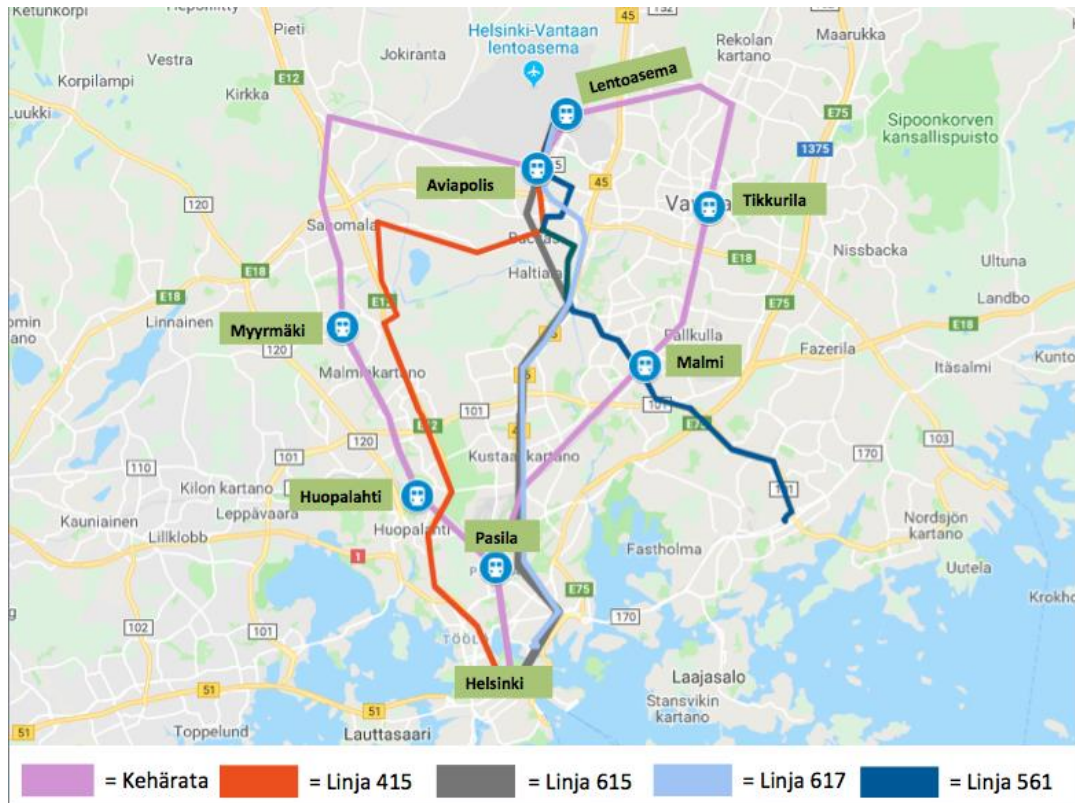
vuoksi pysäköintialueilta on hieman pidempi matka terminaaliin. Lähimmiltä alueilta matkaa on noin 300 metriä. Lentoasemalle pääsee kätevästi myös taksilla. Taksi jättää matkustajan terminaalin eteen ja poistuessa lentoasemalta katettu taksiasema löytyy terminaalin edustalta pohjakerroksesta. (Finavia 2019.)

2.2.1 Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenne

Hyvät kulkuyhteydet Helsinki-Vantaan lentoasemalle ovat edellytys matkustajien ja työnteekijöiden sujuvan saapumisen ja poistumisen kannalta. Helsingin keskusta sijaitsee noin 25 kilometrin päässä lentoasemasta. Lentoasemalta on kaukoliikenteen linja-autoyhteyksiä Suomen eri kaupunkeihin sekä Venäjälle. HSL tarjoaa linja-autoyhteyksiä lentoasemalta eri puolille pääkaupunkiseutua sekä vuodesta 2015 alkaen lähijunaliikennettä Kehäradan muodossa. Kuvassa 1 on piirretty lentoaseman linja-autoyhteydet sekä Kehäradan reitti. (Kuvat 1, 2 ja 3 on tehty Googlen karttapalvelulla.) Vuonna 2017 HSL teki tutkimuksen Kehäradan liikenteellisistä vaikutuksista, jossa on käytetty tilastoja ajalta ennen Kehäradan avautumista ja sen avautumisen jälkeen. Tutkimuksessa on hyödynnetty HSL:n ennakoarviointia Kehäradan vaikutuksista matkustajamääriin ja asiakastytyvyyteen. Tutkimuksessa selvisi, että lentoasemalle matkustaneista osa oli siirtynyt linja-autojen ja taksien käytöstä Kehäradan käyttäjiksi. Raportin mukaan noin 40% lentoasemalle matkustaneista käytti kulkuvälineenä henkilöautoa. Henkilöautojen, linja-autojen ja taksien pienentynyt käyttö Kehäradan avautumisen jälkeen, edesauttavat kasvihuonekaasupäästöjen pienentymistä HSL:n 2030 tavoitteen mukaan (lisää luvussa 2.4.1.). Aiemmin luvussa 2.1 kerrottiin koko HSL alueen matkustajamääristä eri kulkuvälineissä, jossa Kehärata oli vaikuttanut junaliikenteen kasvuun ja samoin linja-autojen matkustajamäärät olivat pienentyneet vuosien 2014-2016 aikana. Tutkimuksen mukaan Kehärata mahdollistaa laajempien matkaketjujen teon ja näin sujuvoittaa joukkoliikennettä. (HSL Helsingin seudun liikenne a.)

Helsinki-Vantaan lentoasemalta lähtevistä linja-autoista suurin osa päättää reittinsä Helsingin keskustaan, poikkeuksena linja 561. Linjojen reitit (kuva 1) kulkevat isoimpien kaupunginosien kautta tarjoten näin joukkoliikennedyhteyksiä mahdollisimman suurelle osalle väestöstä ja matkustajista. Lentoaseman ja Helsingin keskustan väliä kulkevat linjat 615 (Rautatientori-Kartanonkoski-Lentoasema), 415 (Elielinaukio-Ylästö-Lentoasema) ja 617 (Hakaniemi-Lentoasema). Linja 561 kulkee Lentoasemalta Malmin kautta Itäkeskukseen. Lentoasemalta kulkee myös Pohjolan Liikenteen operoima yhteys, Finnair City Bus, Helsingin keskustaan. Finnair City Bussilla lentoasemalta keskustaan pääsee noin 30 minuutissa ja yhteys kulkee kello 05.00-00.45 välillä. HSL:n matkaliput eivät kelpaa Finnair City

Bussiin, vaan liput on ostettava etukäteen verkkokaupasta tai linja-autosta kuljettajalta. (HSL f; Pohjolan Liikenne Ab 2019a; Pohjolan Liikenne Ab 2019b.)



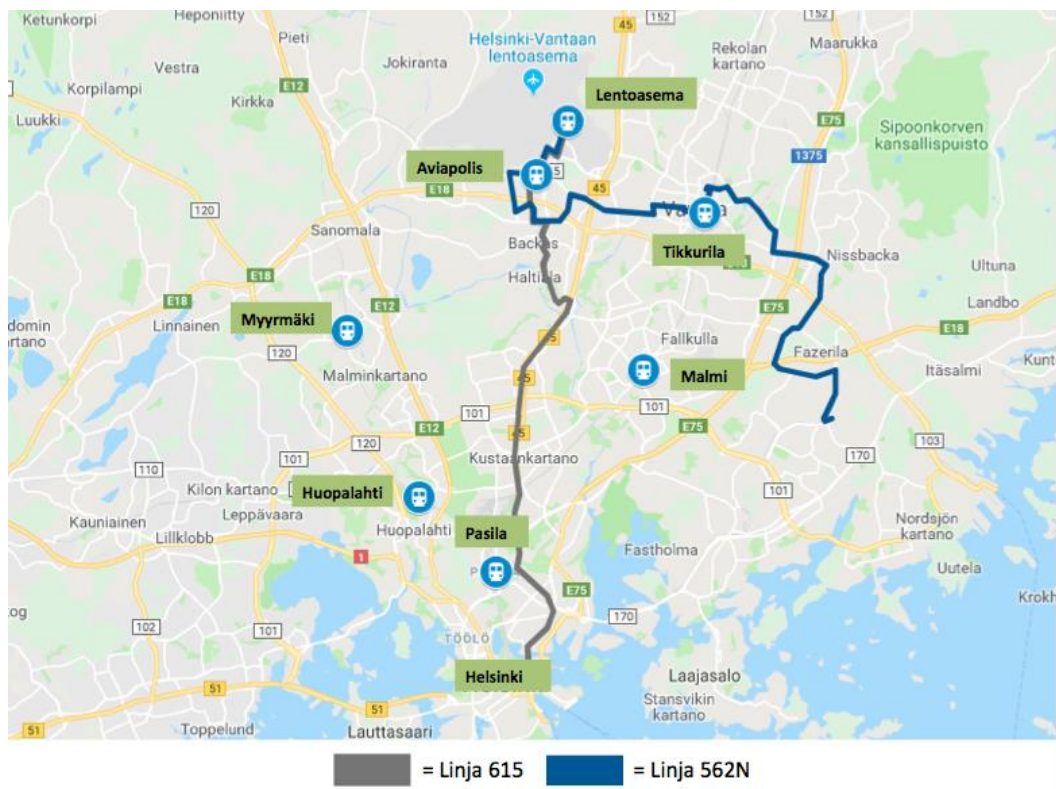
Kuva 1. Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenne päiväsaikaan (HSL f; HSL g)

Helsinki-Vantaan lentoasema on auki ympäri vuorokauden ja lentoja lähtee tai saapuu lähes jokaiseen kellonaikaan. Lentojen ja matkustajien määrän kasvaessa myöhäiset iltalennot ja aikaiset aamulennot lisääntyvät. Tällä hetkellä aamulla sekä iltapäivällä on suurimmat ruuhkahuiput. Aamulla noin kello 05.00-09.00 välillä lentoja lähtee runsaasti ja matkustajia suositellaan saapumaan lentoasemalle kaksi tuntia ennen lennon lähtöaikaa. Iltapäivällä ruuhka-aika sijoittuu noin kello 13.00-18.00 välille. (Finavia 2018e.)

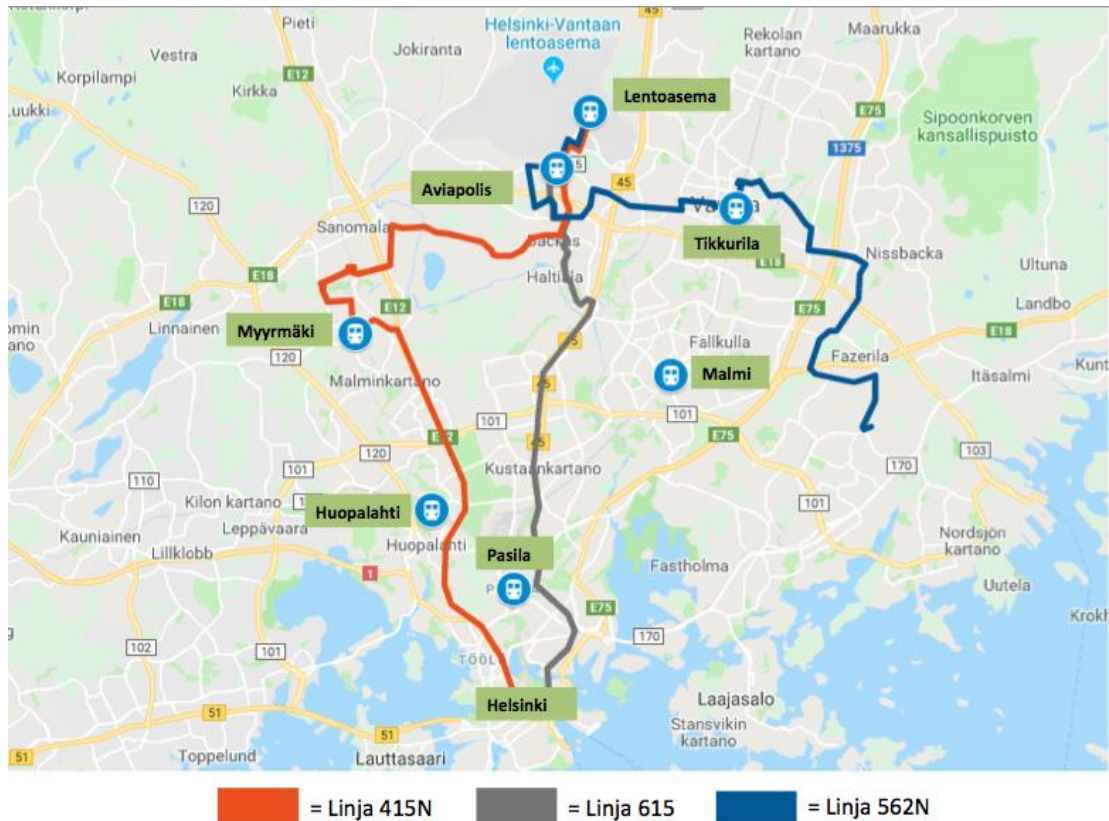
Tällä hetkellä osa linja-autoista kulkee ympäri vuorokauden tarjoten mahdollisuuden joukkoliikenteen käyttöön myös yöaikaan lennoille lähteville tai saapuville matkustajille. Yöaika (01.00-04.30) on määritelty sen ajan mukaan, jolloin Kehärata ei kulje ja linja-autoilla on käytössä yöaikataulut. Linja 415 kulkee noin kello 05.00-23.00 välillä ja vastaava linja yöaikaan (415N) kulkee arkisin noin kello 01.00 asti ja viikonloppuisin kello 03.00 asti. Linja 561 kulkee kello 05.00-02.00 välillä ja yöaikaan linjan korvaa linja-auto 562N. Linja 615 kulkee läpi yön väliä Rautatietori-Lentoasema. Linjalla 617 on reitti vain arkisin Hakaniemestä lentoasemalle kello 04.00-15.00 välillä ja lentoasemalta Hakaniemeen kello

14.00-18.00 välillä. Linja-autojen reitit päiväsaikaan näkyvät kuvassa 1 ja reitit yöaikaan sekä arkisin että viikonloppuisin näkyvät kuvissa 2 ja 3. (HSL f; HSL g.)

Kehäradan junat kulkevat arkisin noin 10-20 minuutin välein. Helsingistä, Pasilasta ja lentoasemalta jompikumpi juna (I tai P) lähtee siis noin 5-15 minuutin välein. Junat kulkevat noin kello 04.30-01. Viikonloppuisin vuorojen väli on harvempi ja ensimmäinen juna Helsingistä lähtee aamulla vasta kello 05. Junalla ei tällä hetkellä ole mahdollista saapua aamun ensimmäisille lennoille tai lähteä myöhäisillan/yön lennolta. Tekniikka & Talous lehden artikkelin mukaan ympärivuorokautista liikennettä ei myöskään ole tulossa ainakaan lähivuosina. Parannuksia olisi kuitenkin odotettavissa, sillä junien aikataulujen piteneminen yön tunteihin on odotettavissa. Näin myös HSL on vuoden 2019-2020 liikennöinti-suunnitelmassa suunnitellut. Vuoden 2019 syyskaudella yöllisten huoltotöiden puitteissa Kehäradan junien liikennöintiä pidennettäisiin alkuyöstä ja varhaisaamusta. (HSL d; HSL f; Tekniikka & Talous.)



Kuva 2. Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenne (linja-autot) yöaikaan (01.00-04.30) arkisin (HSL f)



Kuva 3. Helsinki-Vantaa lentoaseman joukkoliikenne (linja-autot) yöaikaan (01.00-04.30) viikonloppuisin (HSL f)

Kuvia 1, 2 ja 3 vertailtaessa huomataan, että yöaikaan joukkoliikenne ei saavuta läheskään yhtä montaa aluetta kuin päiväsaikaan. Kehäradan asemia on yhteensä 24. Arkisin (maanantai – perjantai) vain neljä Kehäradan asemaa (Aviapolis, Tikkurila, Käpylä, Helsingin päärautatieasema) on saavutettavissa suoralla linja-autoyhteydellä lentoasemalta lähdeittäessä. Viikonloppuina yöaikaan (perjantai – lauantai ja lauantai – sunnuntai) yhteydet ovat hieman paremmat, sillä linja-auto 415N operoinnin myötä seitsemän asemaa (Helsingin päärautatieasema, Käpylä, Tikkurila, Aviapolis, Martinlaakso, Louhela ja Myyrmäki) ovat saavutettavissa suoralla linja-autoyhteydellä lentoasemalta. Muille juna-asemille on kävelymatkaa lähimmältä linja-autopysäkilltä yhdestä kuuteen kilometriä. Lähes kaikki pääradan varrella sijaitsevat juna-asemat (Hiekkaharju, Tikkurila, Puistola, Tapanila, Malmi, Pukinmäki, Oulunkylä, Käpylä, Pasila ja Helsingin päärautatieasema) ovat viikonloppuisin yöaikaan saavutettavissa vaihdollisella yhteydellä Tikkurilan aseman kautta joko N- tai T-junalla. N-juna kulkee väliä Kerava-Helsinki ja T-juna väliä Riihimäki-Helsinki. Arkisin yöaikaan Tikkurilan juna-asemalle pääsee läpiyön kulkevalla linja-autolla 562N, mutta aamun ensimmäinen T-juna, jolla pääsee Helsingin keskustan suuntaan, lähtee Tikkurilasta kello 03.49. Alla on esitetty esimerkkejä, kuinka kolme pääkaupunkiseudun aluekeskusta on saavutettavissa lentoasemalta yöaikaan. (HSL g; HSL 2019.)

Esimerkki 1. Malmin asema

Päiväsaikaan Malmin asemalle pääsee P-junalla lentoasemalta 14 minuutissa. Yöaikaan Malmin asema on ei ole saavutettavissa junalla eikä suoralla linja-autoyhteydellä. Linja-auto 562N kiertää Malmin asuinalueen kokonaan ja tämän reitin lähin pysäkki Malmilta katsottuna on Louhikkotie, joka sijaitsee noin 5,4 kilometrin kävelymatkan päässä. Malmin asema on kuitenkin saavutettavissa linja-auton 562N ja T-junan yhdistelmällä viikonloppuisin yöaikaan. Matka-aika on silloin noin 50 minuuttia yhdellä vaihdolla Tikkurilan juna-aseman kautta.

Esimerkki 2. Pasilan asema.

Päiväsaikaan Pasilan asemalle on erittäin hyvät yhteydet Helsinki-Vantaan lentoasemalta. P-junalla matka kestää 23 minuuttia ja I-junalla 28 minuuttia. Yöaikaan, kun Kehärata ei kulje, Pasilaan ei pääse suoralla linja-autoyhteydellä. Ainut joukkoliikenteen vaihtoehto lentoasemalta on linja-auto 615 ja 750 metrin kävelymatka Pyöräilystadionin pysäkiltä. Matka-aika silloin on 24 minuuttia linja-autolla ja sen lisäksi noin 10 minuutin kävelymatka.

Esimerkki 3. Myyrmäen asema.

Päiväsaikaan Myyrmäen asemalle pääsee I-junalla lentoasemalta 16 minuutissa. Arkisin yöaikaan Myyrmäen asema ei ole saavutettavissa junalla, suoralla linja-autoyhteydellä eikä vaihdollisella yhteydellä. Viikonloppuisin yöaikaan linja-auto 415N kuitenkin kulkee Myyrmäen aseman kautta. Matka-aika silloin linja-autolla on 28 minuuttia.

2.2.2 Helsinki-Vantaan työntekijät

Helsinki-Vantaan lentoasema ja sen lähiympäristö toimii työpaikkana noin 20 000 työntekijälle noin 1500 yrityksessä. Lisäksi Aviapoliksen työpaikka- ja palvelukeskittymä tarjoaa työpaikkoja yli 30 000 työntekijälle. Nämä alueet yhdessä muodostavat yhden pääkaupunkiseudun isoimmista keskittymistä. (Aviapolis 2018.)

Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen huonompi saavutettavuus yöaikaan vaikuttaa matkustajien lisäksi lentoaseman työntekijöiden kulkutapoihin. Koska lentoasema on auki ympäri vuorokauden, on siellä myös työntekijöitä joka vuorokauden aikana. Monien yritysten työntekijät tekevät vuorotyötä ja työvuorot alkavat ja päättyvät lähes jokaisena kellonaikana. Tällä hetkellä töihin saapuminen tai poistuminen ei ole joukkoliikenteellä aina mahdollista.

HSL:n Kehäradan liikenteelliset vaikutukset- raportin (2017) mukaan suuri osa Kehäradan matkustajista liikkuu kodin ja työpaikan väliä. Työntekijät saapuvat lentoasemalle joukkoliikenteen, auton tai taksin kyydissä. Kun joukkoliikenne ei ole käytettävissä, yhä useampi kulkee yksityisesti autoilla tai taksilla. Lentoaseman yritykset tarjoavat taksipalvelua työntekijöilleen, kun joukkoliikenne ei ole käytettävissä. Taksipalvelu on yleensä kimpakyyti tyylisesti toteutettu. Osalla yrityksistä palvelu on maksutonta ja toisilla on käytössä oma vastuu taksimatkasta. (HSL Helsingin seudun liikenne a; Nousiainen 8.1.2019.)

Yrityksille on tarjolla monenlaisia tapoja, joilla he voivat tehdä parannuksia työmatkaliikku- miseen ja samalla edistää kestävämpää liikkumista työntekijöiden keskuudessa. HSL tar- joaa maksuttoman työmatkalaskurin HSL-alueella toimivien yritysten käyttöön, jotka haluat kehittää henkilöstön työmatkaliikkumista. Työmatkalaskurilla työnantaja pystyy seura- maan, kartoittamaan ja kehittämään henkilöstön liikkumista. Tämän pohjalta yrityksillä on mahdollisuus antaa HSL:lle toiveita liittyen aikatauluihin, reitteihin ja pysäkkeihin. (HSL i.)

HSL voi myöntää Työpaikka, joka liikuttaa -sertifikaatin yritykselle, joka on osoittanut teh- neensä kartoitusta henkilöstön liikkumisesta joko työmatkalaskurin avulla tai toisin keinoin. Jotta yritykselle voidaan myöntää sertifikaatti, on sillä myös oltava asiakassuhde HSL:n kanssa. Yrityksellä on velvollisuus kehittää liikkumissuunnitelmaa 1-3 vuoden kuluessa edellisestä kehityskerrasta. Henkilöstön kestävästi liikkumisen kehittämisestä ja siihen si- toutumisesta on paljon hyötyä yritykselle. Ympäristöystävällisten tekojen ja toimintamallien myötä yrityksen imago paranee ja yritys herättää enemmän mielenkiintoa työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Kestävällä liikkumisella pysäköintiin ja yksityisautoiluun liittyviä kuluja pystytään pienentämään ja sillä vaikutetaan myös positiivisesti työntekijöiden työhy- vinvointiin ja edistetään terveyttä. (HSL i.)

Finavia on yksi yrityksistä, joille on myönnetty Työpaikka, joka liikuttaa -sertifikaatti. Fin- avia tekee tietyin väliajoin työmatkakyselyn työntekijöilleen. Kyselyssä selvitetään muun muassa työntekijöiden työmatkan pituutta, kulkutapoja ja tyytyväisyyttä työmatkan olosuh- teisiin. Vuonna 2016 kyselyyn vastasi 124 työntekijää. Vastaajista 45 % kulkee työmat- kansa enimmäkseen omalla autolla. Joukkoliikennettä käytti työmatkoillaan puolestaan 34 %. Kolmanneksi suurin kulkumuoto (12 % vastaajista) oli pyöräily. Joukkoliikennettä käyt- tävät työntekijät olivat eniten tyytymättömiä joukkoliikenteen olosuhteissa linjoihin ja reit- teihin, aikatauluihin ja täsmällisyyteen sekä matkalippujen hintoihin. (Nousiainen 8.1.2019.)

2.3 Globaalit liikkumisen trendit

Globalisaatio eli maapalloistuminen tarkoittaa maailmanlaajuisia ihmisten, yritysten, eri maiden ja minkä tahansa tahon verkottumista keskenään riippumatta sijainnista maapallolla. Globalisaation syntyyn on vaikuttanut suurimmissa osin teknologian kehitys, joka edesauttaa tiedon, tavaroiden ja ihmisten liikkumisen nopeammin ja tehokkaammin ympäri maailman. Teknologian kehittyessä maailma tuntuu käsinkosketeltavan pieneltä, sillä informaation siirto maailman toiselle puolelle tapahtuu sähköisesti sekunneissa ja matkustaminen mantereiden välillä on nopeutunut viikoista tunteihin. Globalisaation vaikutus on ensisijaisesti maailman taloudessa, eli kansainvälisissä markkinoissa valtioiden välillä, mutta globalisaatiolla on vaikutuksia myös suuresti matkailuun, ympäristöön ja liikenteeseen ympäri maailman. (Peda.net.)

Matkailun suosio on kasvanut ympäri maailmaa, sillä ihmiset ovat nykypäivänä digitalisaation myötä tietoisempia matkakohteista ja eri kulttuureista. Koko maailma on matkailijoiden saavutettavissa ja tämän myötä myös monissa kehitysmaissa olot ovat parantuneet kasvaneen matkailun kautta. Kasvava matkailu tuo mukanaan myös merkittäviä ympäristöongelmia koko maapallolle kuten myös tuotteiden ja tavaroiden tuotanto ja kulutus. Ne ovat kasvaneet huomattavasti ja niiden kasvava kysyntä johtaa suurempaan tarpeeseen kuljettaa tuotteita ja tavaroita paikasta toiseen. Globalisaation myötä koko maailman markkinat eli kaupankäynti valtioiden välillä helpottuu ja nopeutuu kehittyvien liikenneväylien ansiosta. Lisääntynyt tarve tuotannolle, kulutukselle ja kuljetukselle kuitenkin kuormittavat maapallon ympäristöä ja aiheuttavat kasvihuonekaasupäästöjä. (The Asian Entrepreneur 2016; Environment 2018; Peda.net.)

Globalisaation syntymisen rinnalla on maailmalla tullut esiin erilaisia globaaleja megatrendejä. Nykyisiä trendejä ovat muun muassa kaupungistuminen, ihmisten ympäristöarvot, jakamistalous, teknologian kehittyminen, digitalisoituminen sekä ihmisten vähentyvä tarve omistaa oma auto. (Jeeproject 2018b.)

2.3.1 Kaupungistumisen ympäristövaikutukset

Kaupungistuminen on yksi maailmanlaajuisista trendeistä, joka muuttaa maailmaa ja ihmisten tapaa elää ja liikkua (Ympäristöministeriö 2017). Noin puolet maailman väestöstä asuu kaupunkialueella ja luvun ennustetaan jatkavan kasvuaan. Kaupungistuminen on kaupunkialueen kehittymistä ja sen väkiluvun kasvua koko maan väestöön nähden. Se yhdistetään usein myös modernisaatioon, sillä kaupungistumisen myötä julkiset palvelut ja elintaso paranevat. Kaupungin väestön kasvaessa uusia palveluita ja työpaikkoja syntyy

sekä nykyiset palvelut kehittyvät. (National Geographic 2018; Conserve Energy Future 2018.)

Pääkaupunkiseudulla sekä Helsingin seudulla kaupungistuminen on viime vuosien aikana lisännyt palveluita, työpaikkoja ja liikennettä. Helsingin seudun väestön suuruus vuonna 2018 oli 1,48 miljoonaa ja sen on arvioitu kasvavan vuosi vuodelta. Vuoteen 2030 mennessä Helsingin seudulla on arvioitu olevan 1,6-1,7 miljoonaa asukasta ja vuoteen 2050 mennessä noin 2 miljoonaa. Kasvava väkiluku tuo mukanaan uusia työpaikkoja ja niitä on arvioitu olevan 1,05 miljoonaa vuonna 2050. Väkiluvun kasvaessa myös asuntojen tuotanto kasvaa vuosittain noin 16 000 uudella asunnolla. Helsingin seudun väestön kasvu, uusien työpaikkojen syntyminen ja uusien asuntojen rakentaminen tiheyttävät kaupunkirakennetta, jolloin palveluiden ja työ - ja koulupaikkojen saavutettavuus helpottuu. Kaupungin tiheydellä on positiivinen vaikutus liikkumiseen, sillä lyhyemmät välimatkat ja tehokkaasti toteutetut reitit helpottavat paikasta toiseen liikkumista. (HSL Helsingin seudun liikenne b, 9.)

Kaupungistumisen myötä seuraa usein kuitenkin haittoja ympäristölle. Ilmastonmuutos on maailmanlaajuinen ongelma, jota pyritään hidastamaan eri toimenpiteiden myötä. Euroopassa vuonna 2015 tehtiinkin globaali Pariisin ilmastopöytäkirja. Sen tavoitteena on pitää maapallon keskimääräinen lämpeneminen suhteellisen alhaisena. (Eurooppa-neuvosto.) Ympäristöystävällisyys ja ekologisuus ovat isot globaalit trendit, jotka vaikuttavat erityisesti myös liikenteeseen.

HSL on tehnyt oman suunnitelman vähentämään hiilidioksidipäästöjä Helsingin seudulla. Tarkoituksena olisi, että Helsingin seutu on hiilineutraali vuoteen 2050 mennessä. Suunnitelmassa on asetettu toimenpiteitä, joiden tavoitteena on vuosi 2030. Vuoteen 2030 mennessä tavoitteena on puolittaa kasvihuonekaasupäästöt vuoden 2005 tasosta. Tärkein toimenpide päästöjen vähentämisen kannalta on sähköautojen ja vähäpäästöisten autojen käytön yleistyminen. Toisena suurena tekijänä on tiemaksut. Mahdollisten tiemaksujen käyttöönotto edistäisi hiilineutraalisuutta Helsingin seudun alueella suuresti. Tiemaksut mahdollisesti vähentäisivät yksityisautoilua ja ruuhkautumista, joka puolestaan vähentäisi päästöjä. HSL:n Helsingin seudun maankäyttö, asuminen ja liikenne 2019 -raportin mukaan tuotot tiemaksuista käytettäisiin joukkoliikenteen ehostamiseen ja esimerkiksi lippujen hintojen alentamiseen. Matkalippujen hintojen alentaminen itsessään kannustaisi ihmisiä kulkemaan enemmän joukkoliikennettä käyttäen, joka on ympäristön kannalta ystävällisempi vaihtoehto kuin yksityisautoilu. (HSL Helsingin seudun liikenne b, 47-49.)

Myös Finavialla on lentoasemaverkostollaan suunnitelma ympäristön kannalta. Finavian tavoitteena on, että kaikki heidän lentoasemansa ovat hiilineutraaleja vuoteen 2020 mennessä. Helsinki-Vantaan lentoasema saavutti tämän statuksen vuonna 2017. Helsinki-Vantaalla on muun muassa oma aurinkovoimala, josta saadaan energiaa terminaaliin. Lentoaseman ajoneuvoissa, kuten terminaalin ja lentokoneen väliä kulkevissa matkustajalinja-autoissa käytetään polttoaineena biohajoavaa dieseliä. (Finavia 2018f.)

2.3.2 Uudet liikkumisen muodot

Globaaleista trendeistä löytyy myös joukkoliikennettä täydentäviä liikkumismuotoja, kuten jaettua liikkumista. Jaettu liikkuminen tarkoittaa liikennevälineiden, kuten kaupunkipyörien tai ajoneuvojen yhteiskäyttöä, jotka palveluntarjoaja on asettanut käytettäväksi (Liikennevirasto 2018a, 11-12). Ajoneuvojen yhteiskäyttöön on saatavilla kimpapakyytejä ja yhteiskäyttöautoja. Jakamistaloudessa pääpiirteenä on palvelun tai tuotteen lainaus tai vuokraus yhteiskäyttötyylillä omistamisen sijaan. Jakamistalous sopii erinomaisesti sellaisille henkilöille, jotka eivät halua tai pysty omistamaan omaa autoa tai niille, jotka eivät omista ajokorttia lainkaan (Sitra). Kimppakyydeillä ja yhteiskäyttöautoilla kasvihuonekaasupäästöt pienenevät ja myös taloudellisesti voidaan säästää polttoainekustannuksissa (Ilmasto-opas.fi). Jaettu liikkuminen, tai myös toisin sanoen jaettu talous, on yksi tämänhetkisistä globaaleista liikkumiseen liittyvistä trendeistä.

BlaBlaCar on yksi tämän hetken kimppakyytipalveluista, joka toimii netti- ja mobiilisovelluksella, jossa yksityisautoilijat ilmoittavat ajoreittinsä ja autossa olevien vapaiden paikkojen määrän etukäteen. Ilmoitukset ovat näkyvissä kaikille sovelluksen käyttäjille ja näin autottomat matkustajat voivat etsiä kimppakyytiä erilaisille reiteille. Kimppakyydeistä on rahallisesti hyötyä kaikille osapuolille. Suomessa BlaBlaCar ei ole ainakaan vielä käytettävissä, mutta samantapaista palvelua voi etsiä internetistä ja sieltä löytyy muutamia sivustoja, joissa voi tarjota ja etsiä kimppakyytejä. Esimerkkisivustoja on kyyti.net, kimppekyyti.fi, greenriders.in ja Facebookista löytyvät kimppekyytiyhteisöt. (BlaBlaCar 2018; Kyydit.net 2018; Kimppakyyti.fi; Greenriders 2018.)

Toinen ajoneuvojen yhteiskäytön tapa on vuokrattavat yhteiskäyttöautot. Autot omistaa yleensä yritys, joka toimii yhteiskäyttöautoilun operaattorina ja vuokraa autoja asiakkailleen. Toinen yhteiskäyttöautojen omistustapa voi olla erilaiset yhteisöt ja yritykset, joiden jäsenten tai työntekijöiden käytettävissä autot ovat. (24 Rent; DriveNow 2018a.)

DriveNow on eurooppalainen yhteiskäyttöautopalvelu, joka on perustettu vuonna 2011. Suomessa palvelu on käytettävissä Helsingissä. Yhteiskäyttöautoilu eroaa perinteisestä

autonvuokrauksesta siten, että autojen vuokraus on lyhytaikaista, esimerkiksi 30 minuuttista kuuteen tuntiin. Autonvuokraaja noutaa ja palauttaa auton samalle toiminta-alueella ohjeita noudattaen. DriveNow:n toiminta-alueena toimii Helsingissä keskusta-alue, mutta operaattorilla on myös virtuaalisia parkkitaloja keskustan ulkopuolella. Virtuaaliset parkkitalot ovat yhteistyön tai sopimuksen kautta käyttöön saatuja pysäköintipaikkoja esimerkiksi Helsinki-Vantaan lentoasemalla tai kauppakeskuksissa (DriveNow 2018b). DriveNow palvelun operaattorina on vastuussa autojen vakuutuksista, veroista, huolloista ja myös siivoukset hoidetaan operaattorin toimesta (DriveNow 2018c). Yhteiskäyttöautoilun hinta perustuu joko minuutti tai tunti hinnoitteluun ja hinnat sisältävät bensiinin, vakuutuksen ja pysäköinnin toiminta-alueella (DriveNow 2018d).

Kaupunkipyöräjärjestelmä liittyy jaetun liikkumisen palveluihin. Kaupunkipyöräjärjestelmiä on käytössä ympäri maailmaa ja niin Suomessakin. Järjestelmä palvelee asukkaita, matkailijoita, palvelualueella työssäkäyviä ja asioivia henkilöitä. Kaupunkipyörrien tarkoituksena ei ole korvata muita alueella käytettävissä olevia liikennemuotoja, vaan täydentää niitä (Liikennevirasto 2017, 13). Liikennemuotojen täydentäminen tarkoittaa esimerkiksi kaupunkipyörrien ja joukkoliikenteen yhdistämistä matkaketjuksi. Kaupunkipyörrien ansiosta joukkoliikenteen saavutettavuus helpottuu ja vastaavasti joukkoliikenteen saavutettava alue laajenee, kun kaupunkipyörät ovat käytössä. Pääkaupunkiseudulla esimerkiksi niillä alueilla, jotka kaupunkipyöräjärjestelmä saavuttaa, pystyy pyöräilijä kulkemaan rautatieasemalle nopeammin tai yhtä nopeasti kuin samaa kulkureittiä kulkeva joukkoliikennemuoto, esimerkiksi linja-auto (Helsingin yliopisto 2018). Suomessa kaupunkipyörät otettiin käyttöön Helsingissä ensimmäiset kerran toukokuussa vuonna 2016 (Vaarala, R. & Översti, K. 2017, 14-15).

2.3.3 Digitalisaatio

Teknologian kehitys on tehnyt liikenteestä entistä tehokkaampaa ja turvallisempaa. Nykypäivänä teknologia ja digitalisaatio liikenteessä edesauttavat kulkuvälineiden ja ohjausjärjestelmien välisen tiedon jaon, jotta esimerkiksi joukkoliikenteestä saadaan reaaliaikaista tietoa. Reaaliaikainen tieto tarkoittaa erilaisten kulkuvälineiden, kuten linja-auton, junan, metron tai taksin sijainnin seuraamista, kaupunkipyöräasemien sijainnin ja pyörätilanteen informaatiota (HSL Kaupunkipyörät) sekä liikenteen yleisen tilanteen tai poikkeustilanteiden seuraamista digitaalisten palveluiden välityksellä. Digitalisaatio mahdollistaa liikkumisen sekä reittien suunnittelun ja lippujen oston, jotka helpottavat ja nopeuttavat ihmisten liikkumista julkisilla kulkuvälineillä. (Aho ja ym., 8; Tourula, Häyrinen, Pilli-Sihvola & Myntinen 2018, 26-27.)

Pääkaupunkiseudulla joukkoliikenteen käyttäjille on tarjolla HSL-sovellus, joka mahdollistaa muun muassa lippujen oston ja reitin suunnittelun (HSL 2018f). Tämän lisäksi uutena palvelukokonaisuutena on olemassa liikkuminen palveluna- konsepti MaaS (Mobility as a Service) ja digitaalinen mobiilissa toimiva liikkumissovellus Whim, jossa palvelun käyttäjille tarjotaan joustavaa liikkumista yhdistellen eri kulkumuotoja oman auton omistamisen sijaan. Eri kulkumuotoja yhdistellen koko matkaketju, eli ovelta ovelle liikkuminen, on mahdollista yhden mobiilisovelluksen kautta kätevästi vain yhdellä lipulla tai kuukausimaksulla. (Helsingin kaupunki 2018, 48). MaaS konsepti on perustettu Suomessa ja palvelun mobiilisovellus Whim otettiin käyttöön Helsingissä vuoden 2016 loppupuolella (MaaS Global 2018a). Vuoden 2018 loppuun mennessä sovellukseen oli rekisteröitynyt jo 70 000 käyttäjää (Whim-tiimi 27.11.2018).

Kaikkien edellä mainittujen globaalien trendien myötä uusien liikkumispalvelujen kehittäminen on erittäin tärkeää tulevaisuuden kannalta, jotta kasvavissa kaupungeissa on tehokas ja vaivaton julkinen liikenne ja että palvelut vastaavat ihmisten muuttuviin liikkumistarpeisiin (Jeeproject 2018c). MaaS Global - liikkuminen palveluna konsepti kiteyttää sisälleen kaikki globaalit megatrendit: kaupungistumisen, ympäristöarvot, liikkumisen uudet palvelut ja digitalisaation kaikki yhdessä palvelussa (MaaS Global 2018b).

3 Asiakslähtöinen suunnittelu

Asiakslähtöisyyden tärkeys palveluiden suunnittelussa ja tuottamisessa on yleistynyt yritysmaailmassa viime vuosikymmenten aikana. Asiakslähtöisyys alkaa jo yrityksen liikeideasta, jossa lähtökohtana on, että asiakas tulee ensimmäisenä kaikissa yrityksen toimenpiteissä ja ratkaisuisissa. Asiakslähtöinen yritys tuntee asiakkaansa, kuuntelee, ymmärtää ja osaa vastata heidän tarpeisiinsa vaadittavalla tavalla. Yhä useampi yritys, etenkin asiakaspalvelualalla, tavoittelee asiakslähtöisyyttä ja on ottanut sen strategisissa päätöksissään huomioon. Asiakkaiden tarpeita kartoitetaan tilastojen, palautteen ja kyselyiden avulla. (Hämäläinen & Patjas 2018, 17-23; Mattila & Ollikainen 2008.)

Asiakslähtöisen yrityksen on rajattava tarkasti, ketä heidän asiakkaansa ovat. Asiakkaat segmentoidaan eli valitaan kohderyhmä tai kohderyhmät. Esimerkiksi useimpien kaupunkien joukkoliikenteen tunnetuimpia käyttäjäryhmiä ovat työmatkalaiset, opiskelijat, eläkeläiset ja matkailijat. Palveluntarjoajalle, jolla on monia eri kohderyhmiä, asiakslähtöisyyden priorisointi voi tuottaa hankaluuksia, sillä jokaisella kohderyhmällä on omat tarpeet ja vaatimukset. Kohderyhmien välille on löydettävä toimiva kokonaisuus niin, että kaikki asiakkaat olisivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Toimivan kokonaisuuden kannattaa myös olla niin asiakasta kuin yritystä suosiva. Esimerkiksi joukkoliikenteen palveluntarjoajalle olisi erittäin mielekästä, jos asiakasvirta olisi tasainen läpi päivän. Asiakasvirran tasaamiseksi esimerkiksi jossain kaupungeissa ja maissa eläkeläiset tai liikuntarajoitteiset saavat kulkea maksutta ruuhka-aikojen ulkopuolella. Vastaavasti Suomessa lastenvaunujen kanssa matkustava saa matkustaa maksutta ympäri vuorokauden. Edellä mainituissa esimerkeissä asiakslähtöisyys näkyy siinä, että asiakasta kannustetaan joukkoliikenteen käyttöön, kun erikoistarpeet on huomioitu ja ongelmaan on kehitetty ratkaisu. (Jeeproject 2018a.)

Asiakslähtöinen suunnittelu on myös sitä, että asiakas otetaan mukaan tuote- ja palvelukehityksessä. Varsinkin asiakkaat, jotka käyttävät samaa palvelua tai tuotetta useasti osaavat antaa kokemuksen pohjalta neuvoja ja ideoita siitä, miten tuotetta tai palvelua voisi parantaa. Esimerkiksi joukkoliikenteessä asiakslähtöinen suunnittelu tarkoittaa sitä, että asiakkaiden mielipiteet ja ideat otetaan huomioon jo esimerkiksi joukkoliikenteen aikataulujen tai reittien suunnitteluvaiheessa. Matkustajat osallistuvat suunnitteluun esimerkiksi kommentoimalla jo tehtyä suunnitelmapohjaa. Kommenttien ja ideoiden avulla suunnitelmaa voidaan muokata asiakasystävällisemmäksi. (Hämäläinen & Patjas 2018, 146; Liikennevirasto 2014, 55-56.)

Joukkoliikenteen palveluntarjoajana myös HSL:n arvoihin sisältyy asiakaslähtöisyys. He pyrkivät suunnittelemaan palvelunsa niin, että ne vastaavat asiakkaiden tarpeita. Heidän tavoitteenaan on olla Euroopan toimivin joukkoliikennejärjestelmä, jolla on tyytyväisimmät asiakkaat. HSL julkaisee usein joukkoliikenteen suunnitelmaluonnokset yleisön nähtäväksi ja kerää kommentteja suunnitelmiin matkustajilta. HSL:n asiakasarvokartan (2015) mukaan heidän asiakkaidensa odotukset yrityksen palvelutasoon ovat melko alhaiset. Odotusten ollessa alhaiset on asiakas helpompi yllättää. Pienillä tavoilla saadaan asiakkaat tuntemaan olonsa tärkeiksi ja mahdollisesti yllättää heidät ylittämällä odotukset. Joukkoliikenteessä asiakkaat ovat eniten tyytyväisiä tervehtivään kuljettajaan, siisteihin kulkuneuvoihin, tiheisiin vuoroväleihin, mobiilipalvelujen monipuolisuuteen sekä reaaliaikaiseen kulukuvälineen seurantaan. (HSL h; HSL 2015b.)

3.1 Asiakaskokemus

Asiakaslähtöisessä liikeideassa on erittäin tärkeää yrityksen menestymisen kannalta, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun, sillä ilman tyytyväisiä asiakkaita mikään yritys ei voi menestyä tai pärjätä kilpaileville yrityksille. Palvelualalla asiakastyytyväisyyden luo positiivinen asiakaskokemus. (Fischer & Vainio, 2014, 9-10; Hämäläinen & Patjas 2018, 122.)

Asiakaskokemus taas syntyy monen asian summasta, jotka riippuvat ihmisten, eli asiakkaiden, mielikuvista ja tuntemuksista. Asiakaskokemus syntyy, kun asiakas on tekemisissä liiketoiminnan kanssa eri kohtaamistilanteissa, joihin vaikuttaa niin asiakaspalvelija kuin palveluympäristö. Palveluympäristössä asiakaskokemukseen vaikuttaa esimerkiksi valaistus, sisustus, opasteet, äänet ja ylipäättänsä toimintaympäristön toiminnallisuus. Palveluympäristö voi olla joko fyysinen tila tai nykypäivänä erittäin yleinen digitaalinen ympäristö. Digitaalisessa palveluympäristössä asiakaskokemukseen vaikuttavat muun muassa verkkosivujen visuaalinen ja selkeä muotoilu, mobiilisovelluksen helppokäyttöisyys ja se, löytyykö kaikki tarvittava tieto digitaalisesta ympäristöstä. Asiakaspalvelijan kanssa kohtaamistilanne voi tapahtua kasvotusten, kirjeen välityksellä tai kohtaaminen voi olla myös viestintätilanne erilaisten digitaalisten kanavien kautta. Asiakaskokemuksen muodostuminen syntyy siis monen eri vaiheen kautta. Näitä vaiheita kutsutaan palvelupolun eri vaiheiksi. Palvelupolku tarkoittaa asiakkaan toimintaan ennen palvelua, palvelun tuottamisen aikana ja palvelun jälkeen. Jokaisen palvelupolun vaiheen aikana asiakkaalle kertyy tunteita ja ajatuksia, joiden jälkeen lopullisen asiakaskokemus muodostuu. (Hämäläinen & Patjas 2018, 122-126.)

Palvelupolun aikana tapahtuvia osto- ja palvelutapahtumia tulee seurata ja tutkia, jotta niitä voidaan kehittää paremmin asiakasta palvelevaksi. Liike-elämässä asiakaskokemuksen johtaminen on tunnettu ja tärkeä aihe. Asiakaskokemuksesta vastaavien työnkuvaan voi liittyä muun muassa markkinointia asiakasryhmäkohtaisesti, asiakastietojen keruuta ja tietojen hyödyntämistä markkinoinnissa, asiakassuhteiden ylläpitoa, erilaisten sidosryhmien suhteiden hoitamista ja erityisesti merkityksellisten asiakaskokemusten luominen, jotta asiakkuus jatkuisi pitkäaikaisesti. (Fischer & Vainio, 2014, 9-10; Hämäläinen & Patjas 2018, 122-126.)

Positiivinen asiakaskokemus johtaa asiakastytyväisyyteen ja se merkitsee, että on asiakkaan tarpeisiin ja odotuksiin on vastattu. Mikäli asiakkaat ovat tyytyväisiä tuotteisiin ja palveluihin, palaavat he usein uudelleen. Tyytyväiset asiakkaat jakavat kokemuksiaan ja mahdollistavat uusien asiakkaiden hankinnan. (Fischer & Vainio, 2014, 9-10.)

3.2 Palvelun laatu

Asiakaskokemuksen kautta voidaan tarkastella palvelun laatua. Palvelun laadun lähtökohdina toimii asiakkaan odotukset ja odotusten vertaaminen kokemukseen. Palvelun laatu on pitkälle kehittynyt termi, joka voidaan jakaa kahteen käsitteeseen; palvelu ja laatu.

Laatu käsitteenä on paljon laajempi ja monimutkaisempi kuin se yleisesti ymmärretään. Laatua käytetään sanana usein, mutta sen määrittelemisen on tosiasiassa vaikeaa ja sen merkitys on jokaiselle eri. Laatu voi tarkoittaa sitä, kuinka tuote tai palvelu soveltuu sen käyttötarkoitukseen. Laatu voidaan määritellä sen mukaan, kuinka hyvin tuotteen tai palvelun ominaisuudet täyttävät sille asetetut vaatimukset. Laatu voi olla tuotteen tai palvelun arvoa ja sitä, kuinka se vastaa asiakkaan tarpeita ja odotuksia. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985, 41-43; Sower 2011, 5-1.)

Palvelu käsitteenä voidaan määritellä eri tavoin. Se voidaan ymmärtää esimerkiksi palveluammattina, palvelusektorin taloudellisena osa-alueena tai palveluna tuotteena. Palvelu tuotteena on toimintojen prosessi, joka tuottaa kuluttajalle arvoa. Palvelu on usein vuorovaikutusta palveluntuottajan tai asiakaspalvelijan ja kuluttajan välillä. (Grönroos 2009, 76-79.)

Palvelulla on erilaisia ominaisuuksia. Se on aineeton eli abstrakti ja yleensä palveluita ei voida testata, nähdä tai mitata etukäteen. Vaikka palvelu on aineeton, tarvitaan sen tuottamiseen usein aineellisia hyödykkeitä. Esimerkiksi joukkoliikenne on palvelu, mutta ilman

konkreettisia kulkuvälineitä palvelua ei voitaisi toteuttaa. Palvelua ei voi varastoida tai esimerkiksi palauttaa. Jos palvelua ei käytetä, sen arvo ja hyöty sekä asiakkaalle että palveluntarjoajalle häviää. Esimerkiksi jos lentokoneessa vain puolet paikoista on myyty, lennon lähdön jälkeen myymättömien paikkojen arvo on kadonnut. Palvelu siis toteutetaan ja kulutetaan samassa hetkessä. (Grönroos 2009, 77-81; Parasuraman & ym, 1985, 42.)

Palvelu on heterogeeninen, eli jokainen palvelu on yksilöllinen. Palveluun ja palvelutilanteeseen vaikuttavat asiakas, asiakaspalvelija, palveluntarjoaja sekä muita ulkoisia tekijöitä, kuten ajankohta. Koska jokainen palvelutilanne on yksilöllinen, voi palvelun laatuun syntyä eroja. Erot voivat johtua esimerkiksi eri ajasta ja tilasta tai eri asiakaspalvelijasta. Yritysten on huomioitava erilaiset vaikuttavat tekijät, jotta palvelun laadulla säilyy yhtenäinen linja. (Grönroos 2009, 81.)

Laadun yhtenäistä linjaa voidaan ylläpitää laatujohtamisen avulla. Laatujohtaminen on tulosien tehokkuuden (laatu, luotettavuus, turvallisuus) ja niiden takaamisen johtamista (IUBH University of Applied Sciences 2018). Laadua mitataan ja sen toteutumista seurataan, jotta toiminta pystytään kehittämään oikeaan suuntaan. Muun muassa Juran (1989) on pohtinut laatua ja jakanut laadun johtamisen kolmeen prosessiin: suunnitteluun, kontrollointiin ja kehittämiseen. Hän on nimittänyt nämä kolme Juranin trilogiaksi. Laadun suunnittelussa kehitetään tuotteet ja palvelut vastaamaan asiakkaan tarpeita. Määritetään keitä asiakkaat ovat ja heidän tarpeensa selvitetään. Kun asiakasryhmät on määritelty, voidaan palvelut kohdistaa oikeille ryhmille. Laadun kontrolloinnissa arvioidaan sen suorituskyyä. Suorituskyyä verrataan laadulle asetettuihin tavoitteisiin. Mikäli niin kutsuttuja kuiluja eli eroja syntyy, tulee ne korjata. Laadun kehittämisessä tarkennetaan mitä nämä erot ovat. Kun kehityskohdat ovat löytyneet, voidaan luoda syysseuraus arvion kautta kehityssuunnitelma. Tässä opinnäytetyössä arvioidaan laadun toteutumista ja tutkitaan mahdollisia laadun kuiluja. (Juran 1989, 20-21; Lillrank 1998, 126-127.)

Laadun toteutumisen ja kuilujen mahdollisuuksien selvittämiseen ja tutkimiseen tarvitaan tietoa kuluttajan mielipiteistä laadun suhteen. Kuluttajan on usein hankalampi arvioida palvelun laatua kuin konkreettisen tuotteen (Parasuraman & ym, 1985, 1). Palvelun laatua voidaan tutkia esimerkiksi usein käytetyn Parasuramanin, Zeithamlin ja Berryn SERVQUAL -instrumentin kautta. Monet yritykset käyttävät kyseistä instrumenttia asiakastytyväisyyden mittaamiseen. SERVQUAL -malli perustuu viiteen laadun ulottuvuuteen. Palvelun laadun ulottuvuudet ovat sen konkreettiset ominaisuudet, luotettavuus, reagoitakyky, vakuutus ja empatia (Taulukko 1). Konkreettisia ominaisuuksia palvelun laatua mitattaessa ovat fyysiset tilat, laitteet ja henkilöstö. Nämä ominaisuudet ovat usein hel-

poimpia arvioinnin kohteita asiakkailta kysyttäessä, sillä ne ovat käsinkosketeltavia ominaisuuksia. Luotettavuus ulottuvuutena tarkoittaa yrityksen kykyä suorittaa luvattu palvelu. Esimerkiksi joukkoliikennettä tarjoavan yrityksen kyky suorittaa luvatut reitit sovittuina aikoina. Aikataulussa pysymiseen linkittyy palvelun laadun kolmas ulottuvuus, reagointikyky. Se tarkoittaa yrityksen halukkuutta auttaa asiakkaita ja tarjota täsmällistä palvelua. Asiakaspalvelualalla useilla yrityksillä on määritelty sopiva vastausaika, jonka sisällä asiakkaalle tulisi antaa vastaus. Neljäs ulottuvuus on vakuutus, joka tarkoittaa henkilöstön asiantuntevuutta ja yrityksen kykyä herättää luottamusta. Siihen linkittyy asiakasystävällisyys ja luotettava informointi. Viimeinen ulottuvuus, empatia, on yrityksen välittävää ja yksilöllistä asiakkaan huomioimista. (Grönroos 2009, 116; Parasuraman & Zeithaml 2004, 3-4; Sower 2011, 7-9.)

Taulukossa 1 palvelun laadun ulottuvuuksiin on linkitetty European Committee for Standardization (CEN) standardissa EN 13816 määritellyt ominaisuudet, joita tarkastellaan joukkoliikenteen palvelun laatua mitattaessa. Näitä ominaisuuksia on kahdeksan; saatavuus, saavutettavuus, informaatio, aika, asiakaspalvelu, mukavuus, turvallisuus ja ympäristö. Näitä verrattaessa taulukon 1 ulottuvuuksiin, voidaan huomata yhtäläisyyksiä. Saatavuus (palvelun ulottuvuus) linkittyy luotettavuuteen (kykyyn suorittaa palvelu), kun taas saavutettavuus linkittyy konkreettisiin ominaisuuksiin. Selkeimmät yhteydet ovat ajan ja reagointikyvyn, informaation ja vakuutuksen sekä asiakaspalvelun ja vakuutuksen sekä empatian välillä. (CEN 2019; HSL 2015b.)

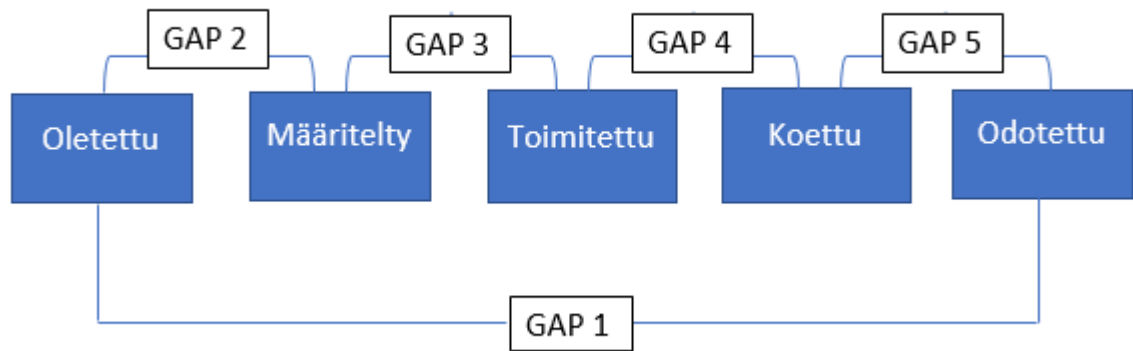
Taulukkoon 1 on myös koottu esimerkkejä ulottuvuuksista joukkoliikenteessä. Nämä on itse tehty Parasuramanin palvelun laadun ulottuvuuksien ja standardin EN 13816 (CEN) ominaisuuksien pohjalta. Konkreettisia ominaisuuksia ovat asemat, pysäkit, kulkuvälineet sekä henkilöstö (asiakaspalvelijat sekä kuljettajat). Luotettavuutta kuvastavat aikataulussa pysyminen sekä reittien toteutuminen, jotka ovat palvelun laadun ominaisuuksia ja joita joukkoliikenteen käyttäjät odottavat. Reagointikykyä kuvastaa täsmällisyys eli myös aikatauluissa pysyminen sekä tämän lisäksi asiakaspalvelu ja sen saatavuus. Vakuutuksen sekä empatian kuvastavia piirteitä ovat asiakasystävällisyys ja asiakkaiden huomiointi. Vakuutusta kuvastaa myös kuljettajien tuntemus reiteistä sekä turvallisuus kulkuvälineissä ja asemilla.

Taulukko 1. Palvelun laadun ulottuvuudet. (HSL 2015b; Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. 2004.)

Ulottuvuudet	Kuvaus	Joukkoliikenteen palvelun laadun ominaisuudet	Esimerkki joukkoliikenteessä
--------------	--------	---	------------------------------

Konkreettiset ominaisuudet	Fyysiset tilat, laitteet ja henkilöstö	Saavutettavuus, Ympäristö, Mukavuus	Asemat, kulkuvälineet ja asiakaspalvelijat sekä kuljettajat
Luotettavuus	Kyky suorittaa luvattu palvelu	Aika, Saatavuus	Aikataulussa pysyminen, reittien toteuttaminen
Reagointikyky	Halukkuus auttaa asiakkaita ja tarjota täsmällistä palvelua	Asiakaspalvelu, Aika	Aikataulussa pysyminen, asiakasystävällisyys
Vakuutus	Henkilöstön asiantuntemuus ja palveluhaluttuus sekä kyky herättää luottamusta	Asiakaspalvelu, Turvallisuus, Informaatio	Asiakasystävällisyys, luotettavuus, kuljettajien tuntemus reiteistä
Empatia	Yrityksen välittävä ja yksilöllinen asiakkaan huomiointi	Asiakaspalvelu, Mukavuus	Asiakkaiden huomiointi ja tarpeisiin vastaaminen

Joukkoliikenteessä laatua voidaan mitata asiakaskokemuksen kautta. Asiakaskokemusta verrataan asiakkaan odotuksiin. Mikäli kokemus ei vastaa odotuksia, syntyy niin kutsuttu laatukuilu. Parasuraman ja kollegat ovat määritelleet viisi kuilua (Gap-malli), joita erityisesti palvelualan yritykset kohtaavat. Kuilut syntyvät laadun tasojen välille. Tasoja on viisi kuten kuilujakin. Odotettu laatu on asiakkaan odotukset ja tarpeet. Koettu laatu on itse asiakaskokemus, kun taas toimitettu laatu on yrityksen toimittama palvelu. Määritelty laatu on asetettujen laatuvaatimusten täyttämä palvelu ja yrityksen oletama laatu on yrityksen oletus kuluttajan odottamasta laadusta. Näiden tasojen välille syntyvät kuilut Gap-mallin mukaan (kuva 4). Ensimmäinen kuilu (gap 1) on ero odotetun laadun ja yrityksen oletaman laadun välillä. Toinen kuilu (gap 2) on ero yrityksen oletaman laadun ja määritellyn laadun välillä. Kolmas kuilu (gap 3) on ero määritellyn laadun ja toimitetun laadun välillä. Neljäs kuilu (gap 4) on ero toimitetun laadun ja koetun laadun välillä. Viides kuilu (gap 5) on ero koetun laadun ja odotetun laadun välillä. (Parasuraman & ym, 1985, 44-46; Parasuraman & Zeithaml 2004, 15-19.)



Kuva 4. Gap-malli. (Parasuraman, A & ym, 1985, 44-46.)

Yrityksen tulee pyrkiä siihen, että kuiluja ei syntyisi. Mikäli niitä syntyy, tulee yrityksen puuttua siihen. Erityisesti viides kuilu on olennainen asiakastyytyväisyyden kannalta. Asiakkaan odotusten ja tarpeiden täyttäminen pitää asiakaskokemuksen positiivisena ja edistää yrityksen asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaan odotukset syntyvät muiden tai omien aikaisempien kokemusten, yleisesti asetettujen standardien ja asiakkaan tarpeiden pohjalta. Joukkoliikenteen asiakkailla ei yleensä ole suuria odotuksia palvelulta. Heille tärkeää on päästä mahdollisimman vaivattomasti paikasta A paikkaan B. Asiakaskokemus ja sen myötä odotusten täytyminen koostuu yleensä matkan nopeudesta ja helppoudesta sekä aikataulun toimivuudesta. (HSL 2015b; Hämäläinen & Patjas 2018, 132.)

3.3 Asiakastyytyväisyys

Asiakastyytyväisyys tarkoittaa asiakkaan kokeman laadun suhdetta henkilökohtaisiin tarpeisiin ja odotuksiin. Yleensä jo ennen palvelukokemusta tai tuotteen ostoa asiakkaalla on jonkinlaisia odotuksia olemassa, jotka voivat syntyä yrityksen imagosta, markkinointiviestinnästä tai ihan vain muilta ihmisiltä kuulluista kommenteista. Asiakkaan koettua palvelun huonommaksi kuin hän oli odottanut, syntyy pettymys. Mikäli taas palvelu vastaa odotuksia, niin asiakas on tyytyväinen. Jos taas odotukset ylitetään, eli palvelu on paljon parempaa kuin asiakas oli odottanut, on asiakas silloin positiivisesti yllätynyt. (Hämäläinen & Patjas 2018, 128.)

Yritysten menestymisen kannalta on erittäin tärkeää tietää, kuinka tyytyväisiä heidän asiakkaansa ovat yrityksen toimintaan, jotta palveluita voidaan parantaa paremmin asiakkaan tarpeita vastaavaksi. Tyytyväiset asiakkaat yleensä palaavat liiketoiminnan asiakkaiksi ja suosittelevat yritystä myös ystävilleen, sukulaisilleen, kollegoilleen ja muille tu-

tuille. Asiakkaita, jotka palaavat saman liiketoiminnan asiakkaaksi tietyn väliajoin, kutsutaan uskollisiksi asiakkaiksi. Uskolliset asiakkaat ovat tärkeimpiä yrityksille, sillä he yleensä tuovat suurimman osan liiketoiminnan voitoista. Jotta yritykset voivat kehittää toimintaansa, on tehtävä asiakastyytyväisyystutkimuksia. Tutkimuksia on hyvä tehdä jatkuvasti ja tuloksia seurata pidemmällä aikavälillä, jotta voidaan nähdä asiakastyytyväisyyden kehittyminen. Ongelmakohtiin myös puututaan ja keksitään uusia tapoja palvella asiakkaita. Asiakastyytyväisyystutkimuksilla saadaan selville, onko asiakkaan odotuksiin ja tarpeisiin vastattu, sekä asiakkailta voi samalla pyytää kehitysideoita. (Hämäläinen & Patjas 2018, 132-135.)

Asiakastyytyväisyyttä voidaan yleisesti seurata tyytyväisyystutkimusten avulla, suosittelumäärän perusteella ja spontaanien asiakaspalautteiden avulla. Tyytyväisyystutkimukset kohdistetaan suoraan yrityksen asiakkaille ja niissä pyritään selvittämään vastasiko palvelu tai tuote odotuksia. Tutkimuksissa voidaan mitata jonkin tietyn osa-alueen, kuten tuoteryhmän tyytyväisyyttä tai monen osa-alueen kokonaistyytyväisyyttä. Tyytyväisyystutkimuksissa käytetään tyytyväisyysasteikkoa ja asteikkojen ääripäät ovat yleensä joko erittäin tyytyväinen tai erittäin tyytymätön. Erittäin tyytyväiset asiakkaat harvemmin antavat palautetta suoraan yritykselle, vaikka se olisi yrityksen toiminnan kannalta erityisen tärkeää. Erittäin tyytymättömät asiakkaat useimmiten kertovat huonosta kokemuksestaan muille ihmisille, kirjoittavat sosiaaliseen mediaan tyytymättömyydestään, antavat palautetta suoraan yritykselle ja lopettavat asiointin kyseisessä yrityksessä heti. Asiakaspalautteet taas saattavat olla asiakaspalvelijalle suoraan ilmaistuja kommentteja, niin positiivisia, kehittäviä kuin negatiivisia. Palautteen antamisen tulisi olla asiakkaalle vaivatonta. Yrityksen tulee siis huolehtia, että palautteen annon mahdollisuus on tarjolla monessa eri paikassa, kuten puhelimen välityksellä, sähköpostitse, yrityksen nettisivujen kautta ja yrityksen on myös tarkkailtava palautteita ja kommentteja sosiaalisen median kanavissa. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 22-29; Bergström & Leppänen 2015, 443-445.)

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa monet eri tekijät. Vaikka palveluntarjoajan tuottamat palvelut olisivat erinomaisesti onnistuneet, voi tyytyväisyyteen vaikuttaa myös ulkoiset tekijät. Esimerkiksi lentoaseman matkustaja voi olla täysin tyytyväinen palveluihin ja liikkumisen sujuvuuteen lentoasemalla, mutta kohdata ongelmia esimerkiksi lentoasemalle saapumisessa. Vaikka tyytymättömyys tässä tilanteessa johtuisi esimerkiksi junien myöhästelystä tai huonosta säästä, vaikuttaa se kokonaistyytyväisyyteen ja täten asiakkaan suhtautumiseen lentoasemalla. Matkustajien tyytyväisyys vaikuttaa heidän käyttäytymiseensä lentoasemalla. Tyytyväiset matkustajat käyttävät enemmän palveluita ja tuovat rahaa yrityksille.

3.4 HSL asiakastyytyväisyys

HSL tutkii matkustajien käyttäytymistä ja tyytyväisyyttä eri tavoin. Tutkimustulosten perusteella HSL kehittää joukkoliikenteen eri osa-alueita. Vuosittain tehtävissä kyselytutkimuksissa tutkitaan matkustajakäyttäytymistä esimerkiksi lippulajitutkimuksella sekä asiakastyytyväisyyttä matkustajatytytyväisyyskyselyillä. Muita tutkimuksia ovat esimerkiksi HSL:n kuljettajien tyytyväisyystutkimus sekä liikkumistottumustutkimus. Matkustajatytytyväisyyttä mitataan lyhyiden kyselyiden muodossa eri kulkuvälineissä joukkoliikenteen talvikauden aikana (elokuu-toukokuu), lukuun ottamatta lauttaliikennettä, jossa kyselyt tehdään kesäkaudella. Koska kyselyitä suoritetaan eri kulkuvälineissä, on jokaiseen muotoiltu omat kyselyt. Kaikissa kysytään kyseisen linjan ja kulkuvälineen eri ominaisuuksien toimivuudesta. Vastausvaihtoehdot ovat asteikolla 1-5 niin, että 1 on täysin eri mieltä ja 5 on täysin samaa mieltä tai niin, että 1 on erittäin huono ja 5 on erittäin hyvä. Vuosittain matkustajatytytyväisyyskyselyihin vastaa yli 50 000 HSL:n matkustajaa. HSL julkaisee tulokset kolmessa erässä vuosittain - keväällä, kesällä ja syksyllä. (HSL j; HSL k.)

Viimeisin matkustajatytytyväisyysjulkaisu on vuoden 2018 syksyltä. Sen mukaan 85,5 % HSL-alueen matkustajista oli tyytyväisiä joukkoliikenteeseen. Yli puolet vastaajista (61,64 %) oli valinnut yleisarvosanaksi joukkoliikenteelle 4 eli melko hyvän. Tutkimuksessa kysyttiin tyytyväisyyttä eri kulkuvälineissä; raitiovaunuissa, metroissa, linja-autoissa ja lähijunissa. Eniten tyytyväisiä matkustajia löytyi raitiovaunuista, joissa tyytyväisyysprosentti oli 89,6 %. Vähiten tyytyväisiä oltiin metroluikenteeseen (83,9 %). Linja-autoliikenteeseen oltiin tyytyväisiä prosentilla 85,2, kun taas lähijunaliikenteeseen prosentilla 86,1. Kyselyssä on kysytty eri ominaisuuksien sopivuudesta kyseiseen linjaan ja linjan palveluun. Tällaisia kysymyksiä ovat esimerkiksi kuljettajan asiantuntevuus, kulkuvälineen siisteys, matkan- teon sujuvuus ja istumapaikkojen määrä. Kyselyssä on myös esitelty väittämiä, joita matkustajat arvioivat. Väittämien aiheita ovat olleet muun muassa lippujen osto, turvallisuus, informaation saanti ja mobiiliapplikaatio. (HSL k.)

4 Tutkimuksen toteutus

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakas-tyytyväisyyttä. Tyytyväisyyttä tutkitaan sekä lentoaseman matkustajien että työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön päätavoitteena on selvittää kuinka tyytyväisiä lentoaseman matkustajat ja työntekijät ovat Helsinki-Vantaan joukkoliikenteeseen ja sen ominaisuuksiin. Alatavoitteena selvitetään kuinka tyytyväisiä he ovat lentoaseman joukkoliikenteeseen yöaikaan (01.00-04.30), jolloin kulkuyhteydet ovat heikompia. Toisena alatavoitteena kartoitetaan lentoaseman matkustajien ja työntekijöiden matkustustottumuksia kulkuvälineittäin.

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on tutkimustyyppinen. Tutkimustyyppisiä opinnäytetöitä on kahdenlaisia - laadullisia eli kvalitatiivisia sekä määrällisiä eli kvantitatiivisia. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on kuvaava tutkimus. Siinä kuvataan tai tulkitaan jotakin ilmiötä tai tapahtumaa. Laadullisessa tutkimuksessa vastataan kysymyksiin mitä, miksi ja miten. Kvantitatiivinen tutkimus on määrällinen tutkimusmenetelmä, jossa saatua tietoa analysoidaan numeerisesti. Numeroiden avulla voidaan sanallisesti kuvailla ja selittää mitä tietoa tutkimuksesta on kerätty. Määrällinen tutkimus vastaa kysymyksiin, kuinka paljon, kuinka monta ja kuinka usein. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 131, 156-157; Vilka 2007, 14.)

Tähän opinnäytetyöhön on valittu kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimustapa, sillä opinnäytetyön kohderyhmä suuri ja määrällisessä tutkimustyyppissä on yleistä, että vastaajia on paljon. Määrällisen tutkimuksen muihin ominaisuuksiin lukeutuu aiheen ajankohtaisuus sekä tunnettavuus. Määrällisellä tutkimuksella oleellista on aiempien tutkimusten johtopäätökset sekä teoria. Teorian tuntemuksen ja aiempien tutkimusten pohjalta voidaan määrittellä tutkimuksen muuttujat eli asiat ja ominaisuudet, joita tutkitaan ja joista halutaan enemmän tietoa. Määrällinen tutkimus on tapa tutkia miten eri muuttujat eli ominaisuudet vaikuttavat toisiinsa. (Kananen 2011, 12-14; Vilka 2007, 13-17.) Esimerkiksi tämän opinnäytetyön määrällisessä tutkimuksessa muuttujia ovat sukupuoli, ikä, kotipaikkakunta, päätoimi, matkustustottumukset ja tyytyväisyys.

4.2 Aineistonkeruumenetelmä

Määrällisessä tutkimuksessa hyödynnetään erilaisia mittareita. Mittarit ovat menetelmiä, joilla saadaan tarvittava tieto oikeassa muodossa. Näitä mittareita voivat olla haastattelu-, kysely tai havainnointilomakkeet. Havainnointi -menetelmällä tutkija kerää tietoa tutkimuk-

sen kohteesta eri aistien avulla, havaintoja ylös kirjaten etukäteen valmisteltuun lomakkeeseen. Haastattelussa tutkija kysyy etukäteen strukturoituja kysymyksiä tutkittavalta samalla kirjaamalla ylös vastauksia. Kyselyssä vastaaja vastaa itse valmiiksi annettuihin kysymyksiin. (Vilka 2007, 28-29.)

Määrällisissä tutkimuksissa kyselylomake on yleisin tapa kerätä aineistoa ja sitä on käytetty myös tässä opinnäytetyössä menetelmänä. Määrällisessä tutkimuksessa, kun on kyse suuren joukon tavoittamisesta, kysely on oiva työkalu aineiston keruutavaksi. Mitä suurempi vastaajamäärä on, sitä paremmin se vastaa keskimääräisen perusjoukon vastauksia, mukaan lukien vastaajien mielipiteet ja asenteet. Kyselytutkimuksissa on vaihtoehtoina tehdä joko kokonais- tai otantatutkimus. Kokonaistutkimuksessa jokainen perusjoukon jäsen on osallisena tutkimuksessa/kyselyssä. Kokonaistutkimus sopii hyvin tilanteisiin, joissa perusjoukko on pieni, kuten esimerkiksi 40 henkilön kokoinen yritys. Otantatutkimuksessa perusjoukosta tutkitaan vain pieni osa, kun perusjoukon tutkiminen on mahdotonta sen suuren koon ja hajanaisuuden takia. (Heikkilä 2014.)

Tämän opinnäytetyön kysely on tehty otantatutkimuksena, sillä tutkimuksen kohderyhmä on suuri ja vaikea tavoittaa kokonaisuudessaan. Suuren kohderyhmän jäsenet voivat olla pitkänkin välimatkan päässä toisistaan eli niin sanotusti hajallaan. Kysely voidaan toteuttaa internetissä, postikyselynä, puhelimen välityksellä, tai missä tahansa paikassa, jossa tutkija ja vastaaja kohtaavat. Tämän opinnäytetyön kohderyhmänä ovat Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen käyttäjäryhmät; matkustajat ja työntekijät. Kohderyhmästä pyritään tavoittamaan useita jäseniä mahdollisimman suuren otannan saamiseksi. (Vilka 2007, 28.)

Kyselyn pääpiirteinä on vakiointi, eli kysely pysyy samassa järjestyksessä ja kysymykset ovat samoja kaikille vastaajille. Kyselyissä mikään ei siis muutu missään vaiheessa. Kyselylomakkeen asetelma ja kysymykset on laadittava ja muotoiltava tarkasti ja yksiselitteisesti, jotta ne olisivat vastaajalle helposti ymmärrettäviä. Kaikkien vastaajien tulisi ymmärtää kysymykset samalla tavalla. (Vehkalahti 2008, 34-37.)

Kyselylomakkeen kysymysten muotoiluun käytetään yleensä kolmea eri muotoa, jotka ovat avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin perustuvat kysymykset. Avoimessa kysymyksessä vastaajalla on mahdollisuus kertoa aiheesta niin paljoin kuin hän tarpeelliseksi kokee. Avoin kysymys on valmiiksi asetettu kysymys, johon on annettu tyhjä tila vastausta varten. Avoimella kysymyksellä tutkija pyrkii yleensä saamaan esiin vastauksia tai ajatuksia, joita ei olisi alun perin osannut ajatella. Monivalintakysymyksissä tutkimuksiin on laadittu valmiit vastausvaihtoehdot kysymykselle. Vastaaja valitsee yhden

tai usean valmiiksi asetetun vastauksen yleensä rastittamalla oikean tai omaa mielipidettä vastaavan vastausvaihtoehdon. Asteikkoihin perustuvassa kysymystyypissä vastaajalle esitetään erilaisia väittämiä ja vastausvaihtoehdot on usein asetettu 5-7 portaisten asteikoiden mukaan. (Vehkalahti 2008, 34-37.)

Yleisemmin käytetään Likertin viisiportaista asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot kulkevat joko laskevassa tai nousevassa linjassa. Viisiportainen asteikko on yleisesti helpommin ymmärrettävä asteikko. Seitsenportaisessa asteikossa vastausvaihtoehdot ovat laajemmat ja niissä ääripäiden tulee olla painotettuina esimerkiksi sanalla "ehdottomasti". Kyselyiden luomisessa on tärkeää, että se on selkeälukuinen, kysymykset ovat lyhyitä ja kysymysten määrä ja järjestys on harkittu tarkkaan. Varsinkin Likertin asteikkoa käytettäessä on tärkeää, että vastausvaihtoehdot esittävät selkeästi kahta ääripäätä - myönteistä ja kielteistä. Likertin asteikkoon kuuluu, että keskimmäiseksi vaihtoehdoksi sijoitetaan neutraali vaihtoehto, jonka vastaaja voi valita, jos hänellä ei ole tarkkaa mielipidettä asiasta. Usein käytetty "en osaa sanoa" vastaus on hieman ongelmallinen, sillä sen oltaessa vastausvaihtoehtona, voi se olla kaukana neutraalista vastausvaihtoehdosta. Jos kyselylomakkeeseen laittaa vastausvaihtoehdoksi "en osaa sanoa", tulisi se silloin asettaa asteikon ulkopuolelle viimeiseksi vaihtoehdoksi. Aineistoa analysoitaessa "en osaa sanoa" vastauksista on muistettava, etteivät ne kuulu varsinaisesti asteikkoon. Vastausvaihtoehtojen, eli Likertin asteikot on hyvä esittää koko kyselyssä samassa järjestyksessä, jotta vastaaminen olisi selkeää ja helppoa. (Hirsijärvi & ym. 1997, 188-198; Vehkalahti 2008, 34-37.)

Kyselyiden laatimisessa ja kysymysten muotoilussa tulee olla erittäin tarkka ja maltillinen. Jokaisen kysymyksen kohdalla tulisi harkita, että vastaako kysymys tutkimusongelmaan ja saadaanko sillä juuri sitä tietoa mitä tarvitaan. Kysymysten tulee olla helposti ymmärrettäviä ja yksiselitteisiä. Kyselyyn vastaamisen helpottamiseksi kysymysten esittämisjärjestyksen tulisi olla looginen niin, että kysymykset joko alkavat yleisistä kysymyksistä ja loppua kohden tarkentuvat yksittäisiksi kysymyksiksi, tai toisinpäin. Kysymysten tulisi olla ryhmiteltynä asiasisällön mukaisesti, jotta kyselylomakkeen eri vaiheet ja eteneminen on helposti huomattavissa. Jos kyselyyn vastaajat ymmärtävät kysymykset väärin, on kyselyn luotettavuus silloin heikko. (Vilka 2015, 107.)

Kyselylomakkeiden testaaminen on olennainen osa ennen varsinaisen mittauksen aloittamista. Testaamisella tarkoitetaan sitä, että muutamat kohderyhmään kuuluvat henkilöt tekevät kyselyn ja arvioivat sen ominaisuuksia. Näitä ominaisuuksia ovat kyselyn eteneminen, kysymysten ja ohjeiden ymmärrettävyys ja yksiselitteisyys, kyselyn pituus ja vastaamiseen kuluva aika. (Vilka 2015, 108.)

4.3 Tutkimuksen luotettavuus

Määrällisen tutkimuksen tarkoituksena on saada aitoa ja realistista tietoa, joka on samalla mahdollisimman luotettavaa. Määrällisessä tutkimuksessa on tärkeää, että tehdyn tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan. Luotettavuuden arvioinnissa käytetään käsitteitä validiteetti, eli pätevyys ja reliabiliteetti eli toistuvuus. Reliabiliteetti ja validiteetti muodostavat yhdessä tulosten kokonaisluotettavuuden, mutta jos reliabiliteetti on alhainen, niin sitten myös validiteetti on alhainen. Toisinpäin tämä yhtälö ei kuitenkaan toimi, vaan tulokset voivat olla reliaabeleja, mutta tutkimuksessa on voitu mitata vääriä asioita, jotka eivät vastaa asetettuihin tutkimusongelmiin. (Hiltunen 2009; Hirsijärvi & ym. 1997, 226-227; Kananen 2011, 118-119; Taanila 2019; Vilkka 2015, 193-194.)

Käsite validiteetti eli pätevyys tarkoittaa sitä, että tutkimusongelman kannalta tutkitaan oikealla menetelmällä juuri niitä asioita, joita on tarkoitus mitata. Tutkimuksen tulosten on siis katettava koko tutkimusalue ja vastattava asetettuihin tutkimusongelmiin. Tutkimuksen pätevyteen vaikuttaa myös se, miten tutkittava ymmärtää tutkimuksen sisällön. Kysymysten, mittarien ja määritteiden tulisi olla tarkasti suunniteltuja, jotta tutkittavat pystyisi ajattelemaan ja ymmärtämään ne niin kuin tutkija olettaa. Tutkimuksessa ei siis saisi olla virheitä tai kohtia, jotka ovat väärin ymmärrettävissä, sillä niiden esiintyessä tulokset vääristyvät ja tutkimuksen pätevyys heikentyy. (Hiltunen 2009; Hirsijärvi & ym. 1997, 226-227; Kananen 2011, 118-119; Taanila 2019; Vilkka 2015, 193-194.)

Käsite reliabiliteetti eli toistuvuus taas tarkoittaa sitä, että sama kysely voidaan toistaa ja silti saataisiin sama tulos kuin ensimmäisellä kerralla. Tulokset eivät siis voi olla sattuman aiheuttamia. Tutkittavaan henkilöön kuitenkin vaikuttaa monet ympäristötekijät, kuten mielentila ja vuorokaudenaika, joten tutkimuksen reliabiliteetti on hyvä silloin, jos tutkimus uusittaisiin samoissa olosuhteissa ja saataisiin samat tulokset. Reliabiliteetti on hyvä myös silloin, kun tutkimuksessa kysytään sama kysymys kahdella eri tavalla ja molempien kysymysten vastaus on sama. (Hiltunen 2009; Hirsijärvi & ym. 1997, 226-227; Kananen 2011, 118-119; Taanila 2019; Vilkka 2015, 193-194.)

4.4 Kyselyiden muodostuminen

Tässä opinnäytetyössä kyselyitä on kaksi, toinen lentoaseman matkustajille ja toinen lentoaseman työntekijöille. Kyselylomakkeita päädyttiin rakentamaan kaksi, jotta molempien käyttäjäryhmien näkökulmat saadaan esiin. Käyttäjärühmillä koetaan olevan erilaiset näkökulmat, sillä lentoasemalle joukkoliikenteellä kulkevilla työntekijöillä on erilaiset tarpeet

muun muassa aikataulujen suhteen ympärivuorokautisen aukiolon ja operatiivisen toiminnan myötä. Molemmat kyselylomakkeet on vakioitu eli etenevät saman järjestyksen mukaan. Keskenään kyselyt kuitenkin eroavat hieman toisistaan, sillä käyttäjäryhmäkohtaisesti on lisätty tai muokattu osaa kysymyksistä vastaamaan käyttäjäryhmän tottumuksia, tarpeita ja kokemuksia.

Kyselyt luotiin Webropol kyselytutkimustyökalulla. Webropolissa on käytössä versiot 2.0 ja 3.0, joista versio 3.0 on uudempi. Kyselyitä testattiin molemmissa versioissa ja vaikka uudemmassa versiossa oli monia parempia ominaisuuksia kyselyjen luomiseen, päädyttiin käyttämään vanhempaa eli 2.0 versiota. Koettiin, että 2.0 versiossa matriisit toimivat paremmin mobiiliversiossa. Ennen kyselyiden levittämistä arvioitiin, että suuri osa vastaajista tulee vastaamaan kyselyyn mobiilissa sosiaalisen median kautta (Facebook, Instagram, LinkedIn), joten mobiiliversion helppokäyttöisyys oli erittäin tärkeää.

Kyselylomakkeiden kieleksi valittiin suomen kieli. Kyselyiden kieli rajattiin vain yhteen kieleen, jotta tulosten käsittely on helpompaa. Arvioitiin myös, että suomenkielisten matkustajien tavoittaminen eri kanavien (kuten sosiaalinen media) kautta on todennäköisempää. Koska kyselyillä tutkitaan asiakastytyväisyyttä, ei ulkomaalaiset matkajat välttämättä pysty sitä arvioimaan vähäisen Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen käytön vuoksi.

Kyselylomakkeen ensimmäisellä sivulla kartoitetaan vastaajien taustatietoja. Molemmissa kyselyissä kysyttiin vastaajan sukupuoli, ikä ja asuinpaikka. Ikäjakumaan valittiin vaihtoehdot; alle 20, 20-29, 30-44, 45-59 ja yli 60. Samoja ikäryhmiä on käytetty HSL:n asiakastytyväisyystutkimusten raportoinnissa. (HSL 2018, s.33) Asuinpaikkojen vaihtoehtoihin valittiin pääkaupunkiseudun kaupungit (Helsinki, Espoo, Vantaa ja Kauniainen) ja vaihtoehto pääkaupunkiseudun ulkopuolella. Tämän lisäksi matkustajien kyselyyn lisättiin vaihtoehto ulkomailla. Työntekijöiden kyselystä tämä jäi pois, sillä Helsinki-Vantaan lentoasemalla työskentelevä ei voi oletettavasti asua ulkomailla. Vaihtoehdot perustuvat siihen, että HSL:n liikennöimät lentoaseman joukkoliikenteen suorat yhteydet ulottuvat ainoastaan pääkaupunkiseudun sisälle. Suoria yhteyksiä ei kuitenkaan ole Espooseen ja Kauniaisiin, mutta ne ovat silti vastausvaihtoehtoina, sillä kuuluvat pääkaupunkiseutuun.

Matkustajille suunnatussa kyselyssä kysyttiin myös vastaajan päätoimea sekä viimeisimmän matkan (lentoasemalle/lentoasemalta) tarkoitusta. Näiden perusteella saadaan tietoa, miten eroaa esimerkiksi vapaa-ajan matkalle lähteneen tottumukset ja tyytyväisyys liikematkaajaan.

Työntekijöiden kyselyssä kysyttiin vastaajan työpaikkaa (yritystä) lentoasemalla sekä työaikoihin liittyviä kysymyksiä. Yritystä koskevaan kysymykseen vastausvaihtoehtoina annettiin; Airpro, Aviator, Finavia, Finnair, RTG ja Swissport. Vastausvaihtoehtojen rajaus tehtiin Finaviaan ja muihin yrityksiin, joiden tiedetään operoivan lentoasemalla ympäri vuorokauden. Kyselyissä kartoitetaan lentoaseman työntekijöiden matkustustottumuksia ja asiakastyytyväisyyttä, mutta painotetaan myös hyvin paljon yöliikenteeseen. Näin ollen esimerkiksi kahviloiden, ravintoloiden ja kauppojen työntekijät rajattiin vaihtoehtojen ulkopuolelle, koska valtaosan ovet suljetaan yöksi. Vastausvaihtoehdoksi annettiin myös "muu, mikä", mikäli kysely tavoittaa muitakin yrityksiä. Työvuorojen sijoittumista koskevaan kysymykseen annettiin vaihtoehdoksi; toimistotyöaika noin kello 08.00-16.00, lentoaseman ruuhkapiikit noin kello 04.00-09.00 ja kello 13.00-18.00 sekä ympäri vuorokauden. Tähänkin kysymykseen annettiin muu, mikä -vaihtoehto. Tämän lisäksi kyselyssä tiedusteltiin aikaisimpana alkavan ja myöhäisimpänä loppuvan työvuoron kellonaikaa. Vastauskenttä jätettiin vapaaksi, mutta asetettiin hyväksymään vain numeroita.

Kyselyyn on muodostettu tyytyväisyyskysymykset erikseen junalle ja linja-autoille. Linja-autoista puolestaan on tarkennettu kysymys mitä linjaa käyttää matkustaessaan lentoasemalle tai lentoasemalta. Linja-autojen linjoihin on valittu lentoasemalle kulkevat HSL:n paikallisliikenteen linjat; 615, 415/415N, 617, 561/562N. Näiden lisäksi on vaihtoehtona jokin muu linja-auto. Vastaajat valitsevat käyttävätkö junaa tai linja-autoa. Näiden perusteella vastaajalle aukeaa kulkuväline-/linjakohtaiset kysymykset. Mikäli vastaaja ei kulje junalla tai linja-autolla, ei hänen tarvitse vastata kulkuvälineen tyytyväisyyskysymyksiin.

Ennen tarkennettuja tyytyväisyyskysymyksiä joukkoliikenteen käyttäjiltä kysytään millä perustein he käyttävät valitsemaansa kulkuvälinettä. Vaihtoehtoihin on valittu kuusi valmista vaihtoehtoa sekä muu -vaihtoehto. Vastaajan on mahdollista valita useita vaihtoehtoja. Vastausvaihtoehdot perustuvat HSL:n aikaisempiin asiakastyytyväisyyskyselyihin sekä joukkoliikenteen palvelun laadun kahdeksaan ominaisuuteen (CEN 2019; HSL 2018). Vaihtoehdot ovat nopein yhteys, halvin vaihtoehto, vähiten kävelyä, mukavin vaihtoehto, hyvät vaihtoyhteydet sekä en omista autoa.

Tyytyväisyysosioon valittiin Likertin viisiportainen asteikko, sillä myös HSL on käyttänyt viisiportaista asteikkoa asiakastyytyväisyystutkimuksissaan. Asteikon vaihtoehdoiksi asetettiin 1-5 niin, että 1= täysin tyytymätön, 2= jokseenkin tyytymätön, 3= en tyytymätön enkä tyytyväinen, 4= jokseenkin tyytyväinen ja 5= täysin tyytyväinen. Vastausvaihtoehtoihin lisättiin myös "en osaa sanoa", jota ei lasketa mukaan keskiarvoon. Tyytyväisyyttä kysyttiin

kahdeksan joukkoliikenteen ominaisuuden kautta; aikataulut, täsmällisyys, reittien nopeus, matkustusmukavuus, lipun ostamisen helppous, vaihtoyhteydet ja henkilökunnan näkyvyys ja palvelualltius. Nämä kahdeksan ominaisuutta perustuvat European Committee for Standardization (CEN) standardin EN 13816 joukkoliikenteen palvelun laadun ominaisuuksiin. (CEN 2019; HSL 2018.)

HSL on asiakastyytyväisyystutkimuksissaan esittänyt kysymysten sijaan väittämiä ja oletuksia. Samalla periaatteella tässä kyselyssä tyytyväisyyttä yöaikaiseen liikennöintiin lähdettiin kysymään muutamien väittämien kautta. Väittämät muotoiltiin joukkoliikenteen palvelun laadun ominaisuuksiin perustuen. Aikataulujen sopivuus aikaisiin aamulentoihin ja myöhäisiin iltalentoihin (matkustajat), aikataulujen sopivuus työvuorojen aloitus- ja päätymisaikoihin (työntekijät), junan ja linja-autojen turvallisuus yöaikaan sekä mahdolliset vaihtoyhteydet kulkuvälineestä toiseen olivat väittäminä sekä juniin että linja-autoihin kohdistuvissa kysymyksissä. Linja-autojen osioon lisättiin kaksi väittämää; onko vuoroväli riittävän tiheä yöaikaan ja vastaako reitti matkustajan tarpeita. Koska linja 617 ei operoi yöaikaan, tehtiin kyseisen linjan operointiin liittyviä väittämiä samalla periaatteella kuin yöaikaiset väittämät; aikataulujen sopivuus aamu- ja iltalentoihin sekä vuorovälin tiheys. Väittämien vastausvaihtoehtojen asteikkona käytettiin myös Likertin viisiportaista asteikkoa. Vaihtoehdot olivat kuitenkin eri muodossa; 1= täysin eri mieltä, 2= jokseenkin eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= jokseenkin samaa mieltä ja 5= täysin samaa mieltä. (CEN 2019; HSL 2018.)

Joukkoliikenteen käyttäjiltä haluttiin kysyä vertailun vuoksi kulkevatko he joukkoliikenteen lisäksi myös henkilöautolla tai taksilla lentoasemalle. Mikäli he vastaavat kulkevansa, tulee heille lisäkysymyksiä kyseiseen kulkuvälineeseen liittyen. Henkilöautolla kulkeminen jaettiin kolmeen tyyppiin; henkilöautolla saapuminen ja pysäköiminen lentoasemalla, kyydin saaminen tai vuokra- ja yhteiskäyttöauton käyttäminen. Vastaajilta kysyttiin kuinka usein kullakin tavalla (henkilöauton kolme tyyppiä ja taksi) lentoasemalle saavutaan tai sieltä poistutaan ja millä perusteilla kyseisiä kulkumuotoja käytetään. Perusteina käytettiin pääasiassa samoja vaihtoehtoja kuin juna ja linja-auto kohdassa; nopein yhteys, halvin vaihtoehto, vähiten kävelyä, mukavin vaihtoehto sekä en omista autoa. Näiden lisäksi vaihtoehtona oli en pääse joukkoliikenteellä -vaihtoehto.

Vastaajilta kysyttiin näiden lisäksi, olisivatko he kiinnostuneita vähentämään autoilua/taksilla saapumista lentoasemalle ja mitkä eri tekijät sitä edistäisivät. Eri tekijöiksi vaihtoehtoihin laitettiin joukkoliikenteen hintojen alentuminen, reittien laajentuminen, ympärivuorokautinen liikennöinti, tiemaksut ja lisäksi työntekijöille joukkoliikenteen työmatkaetuus

työnantajalta. Näillä pyrittiin selvittämään muun muassa joukkoliikenteen käyttäjien ympäristöön liittyviä matkustusmotiveja.

Työntekijöille suunnattiin tarkentavia kysymyksiä autoiluun ja taksilla liikkumiseen liittyen, joilla on tarkoitus selvittää heidän työmatkatottumuksiansa ja -motiveita. Heiltä kysyttiin työmatkan pituutta ja mahdollisuuksia joukkoliikenteen käyttöön. Taksin käytöstä selvitettiin myös maksaako taksimatkot työntekijälle jotakin. Näiden lisäksi työntekijöiltä kysyttiin kimppekyydeistä; kuinka usein käyttävät ja millä perusteilla. Kimppakyydin valinnan perusteisiin vaihtoehtoisiksi laitettiin; en omista omaa autoa, työkaveri asuu lähellä, halvempaa kuin yksityisautoilu, alhaisemmat matkustajakohtaiset päästöt sekä muu -vaihtoehto. Työnantajan roolista kysyttiin, että edistävätkö he jollain tapaa kimppekyydeillä kulke-
mista.

4.5 Kyselyiden levitys

Ennen kyselyiden jakamista, kyselyä testattiin noin kymmenellä henkilöllä. Testaajista neljä henkilöä on töissä Helsinki-Vantaan lentoasemalla, eli he testasivat työntekijöiden kyselyä. Kuusi lähipiiriin kuuluvaa henkilöä, jotka käyttävät joukkoliikennettä matkustaessaan lentoasemalle, testasivat matkustajien kyselyä. Kyselyitä testatessa kiinnitettiin erityistä huomiota kysymysten helppolukuisuuteen ja siihen, että miten ne ymmärretään. Testaamisella pyrittiin siihen, että kyselyillä saataisiin mahdollisimman aitoa ja luotettavaa tietoa vastaajilta.

Sanavalintoja muutettiin kommenttien perusteella ja kysymysten järjestystä muokattiin. Kyselyssä kysyttiin esimerkiksi seuraavaa; "oletko kiinnostunut vähentämään autoilua matkustaessa lentoasemalle/lentoasemalta?". Kyseinen kysymys oli alun perin luotu niin, että sanan kiinnostunut tilalla oli sana halukas. Testaajien kommenttien perusteella halukkuus tarkoittaa eri asiaa kuin kiinnostus. Halukkuutta kysyttäessä vastaajalla tulisi jo olla selvä mielipide ja vastaus kysymykseen, mutta kiinnostuneisuutta kysyttäessä vastaaja alkaa vasta pohtimaan kumman vastausvaihtoehdon puolelle kääntyisi. Näin ollen kaikissa saman tyyppisissä kysymyksissä päädyttiin käyttämään sanaa kiinnostunut.

Testaajat antoivat myös kommenttia siitä, että kysely tuntui pitkältä. Kysymyksiä muutettiin matriisimuotoon, jotta saatiin lyhennettyä kyselyn pituutta ja kyselyyn rakennettiin uusia sivuja, jotta pitkältä tuntuva rakennetta saatiin katkottua osiin. Kyselyn sivujen jakaminen eri osiin antoi mahdollisuuden myös tehdä kyselystä sellainen, että tietty vastausvaihtoehto ohjaa vastaajan seuraavaan oleelliseen kysymykseen. Esimerkiksi kysymys "käy-

tätkö junaa matkustaessasi lentoasemalle/lentoasemalta?” asetettiin omalle sivulleen vastausvaihtoehtojen kyllä ja ei kanssa. Vastaajan valittua kyllä, esiin tuli kysymyksiä liittyen junalla matkustamiseen. Vastaajan vastattua ei, jatkui kysely suoraan linja-auto kysymyksiin, eli junan kysymyksiä ei esitetty lainkaan.

Lentoaseman työntekijät on tavoitettu Finavian intranetin sekä Helsinki-Vantaan lentoaseman extranetin, opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisten kontaktien sekä sosiaalisen median kautta. Intranet (Avianet) on Finavian sisäinen verkkosivusto ja tiedotuskanava. Extranet (Airportal) on Finavian ylläpitämä verkkosivusto lentoaseman toimijoille (Finavia Airportal). Finavian viestintä julkaisi uutisen intranetin ja extranetin etusivulla, jossa oli linkki opinnäytetyön kyselyyn. Suurin osa vastaajista saatiin näiden julkaisujen kautta. Sosiaalisen median (Facebook ja Instagram) kautta otettiin yhteyttä tuttaviiin, jotka työskentelevät lentoasemalla eri yrityksillä ja pyydettiin jakamaan kyselyn linkkiä omassa työyhteisössään.

Lentoaseman matkustajista suurin osa on tavoitettu HSL:n avulla. Asian tiimoilta oltiin HSL:ään yhteydessä Instagramin kautta. Viestinnän osastolta kiinnostuttiin aiheesta ja he muotoilivat julkaisun sekä virallisella Facebook -sivustolla (kuva 5.) että Instagram -tilillä kyselylinkin kera. Tämän lisäksi kyselyn linkkiä jaettiin opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisilla Facebook- ja LinkedIn-tileillä (kuva 6.) sekä joukkoliikenteen käyttäjien keskustelupalstalla Joukkoliikennefoorumi-sivustossa (JLF.FI 2019). Joukkoliikennefoorumi löytyi Googlen välityksellä, kun yritettiin etsiä mahdollisia kanavia tavoittaa joukkoliikenteen käyttäjiä.

Kaikilla opinnäytetyön kyselyn jakamislustoilla kyselylinkin julkaisun yhteyteen kirjoitettiin lyhyt saatekirje, jossa pyrittiin motivoimaan lukijaa kyselyn vastaamiseen. Saatekirjeellä oli tarkoitus herättää joukkoliikenteen käyttäjien huomio ja kertoa kyselyn tarkoitus. Motivaatiota pyrittiin lisäämään pienellä kyselyyn yhdistetyllä arvonnalla, jossa voi voittaa 20€ arvoisen HSL:n matkalahjakortin. Tekstissä mainitaan, että HSL ei ole mukana arvossa, sillä se on opinnäytetyön tekijöiden omakustanteinen arvonta.



Kuva 5. HSL Facebook (Facebook 2019a)



Kuva 6. Oma Facebook julkaisu (Facebook 2019b)

5 Tutkimuksen tulokset

Kyselyiden jako aloitettiin opinnäytetyön tekijöiden henkilökohtaisilla Facebook-tileillä tiistaina 12.3.2019 ja LinkedIn-tileillä perjantaina 15.3.2019. Joukkoliikennefoorumi-sivuston keskustelupalstalla kysely julkaistiin maanantaina 18.3.2019. Foorumilla julkaistu keskustelupalsta kyselylinkin kera sai 577 katselukertaa. Finavian viestintäosasto julkaisi uutistiedotteen opinnäytetyökyselystä Intra- ja Extranetissä torstaina 14.3.2019. Seuraavalla viikolla torstaina 21.3.2019 HSL julkaisi kyselystä tiedotteen virallisilla sosiaalisen median kanavillaan Facebookissa ja Instagramissa. Facebookissa HSL-kanavalla on noin 38,000 seuraajaa. Facebookissa julkaisu keräsi yhteensä 73 tykkäystä, 10 kommenttia ja julkaisun jakoi 8 henkilöä (Facebook 2019a). Instagramissa HSL:llä on 5125 seuraajaa ja julkaisu Instagramissa keräsi 158 tykkäystä (Instagram 2019). Kyselyt suljettiin raportointia varten 31.3.2019. Arvonta suoritettiin ja voittajille ilmoitettiin 26.4.2019, jolloin lahjakortit myös lähetettiin eteenpäin.

Lentoaseman matkustajille kohdistettuun kyselyyn saatiin yhteensä 457 vastausta. Lentoaseman työntekijöiden kyselyyn vastasi puolestaan 216 henkilöä. Yhteensä vastauksia molempiin kyselyihin saatiin 673 kappaletta. Lentoaseman matkustajien sekä työntekijöiden kyselyiden tulokset käydään läpi erikseen.

Molempien kyselyiden tulokset on viety Webropolista Exceliin, jossa niistä on itse muodostettu taulukoita ja kuvioita. Kuvioissa ja taulukoissa on pyritty pitämään sama linja ja ulkomuoto, jotta ne helpottavat lukijaa. Vastaajien eteneminen kyselylomakkeella riippui siitä, mitä kulkumuotoja he käyttivät. Jos esimerkiksi vastaaja ei käyttänyt linja-autoa, ei hänen tarvinnut vastata linja-auton tarkentaviin kysymyksiin. Tämän vuoksi vastausten jakauma on esitetty prosentteina ja osassa kysymyksistä myös vastaajien määränä. Tämä antaa selkeämmän kuvan siitä, kuinka moni vastasi eri kysymyksiin.

Tyytyväisyyskysymysten vastaukset on esitelty keskiarvoina. Keskiarvot on laskettu Likertin viisiportaisen asteikon perusteella niin, että en osaa sanoa -vaihtoehto on jätetty laskennan ulkopuolelle. Vaihtoehto on jätetty laskennasta pois, jotta keskiarvoon vaikuttavat vain viisiportaisen asteikon vaihtoehdot. Keskiarvot ovat ne luvut, jotka kuvaavat matkustajien tyytyväisyyttä. Keskiarvojen lisäksi laskettiin keskihajonnat. Keskihajonnat tukevat keskiarvojen luotettavuutta. Viisiportaisen asteikon yleinen keskihajonta on lähellä arvoa 1. Mitä suurempi keskihajonta on, sitä enemmän vaihtelua vastaajien tyytyväisyydessä on. Eli jos arvo olisi 0, olisi kaikki vastaajat olleet täysin samaa mieltä. Keskiarvoja ja keskihajontaa esittäessä taulukoihin on ominaisuus- ja väittämäkohtaisesti merkitty lukumää-

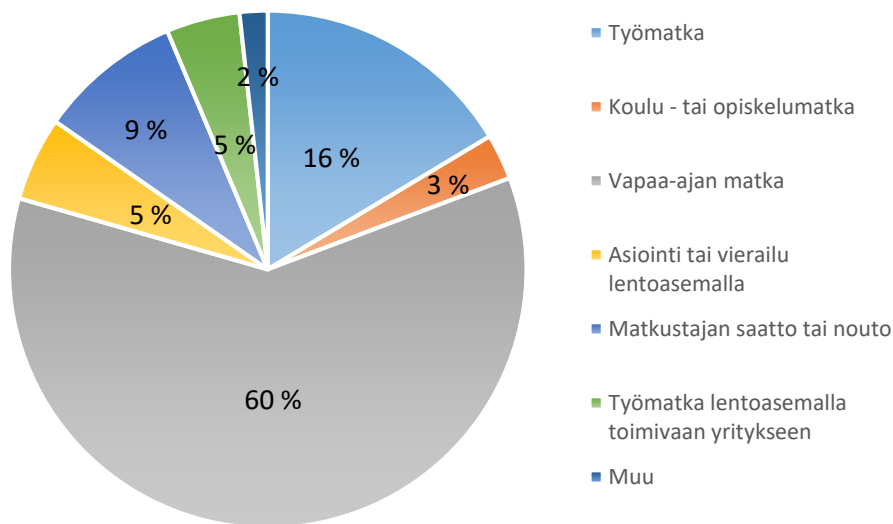
rällä, kuinka monta vastaajaa on valinnut arvon asteikolta 1-5. Tämän lukumäärän ulkopuolelle siis jää vastaajat, jotka ovat valinneet en osaa sanoa -vaihtoehdon. Tulokset on esitelty niin, että eniten vastauksia saanut vaihtoehto tai suurin keskiarvo sijoittuu vasempaan reunaan ja alhaisin oikeaan. Poikkeuksena kuvio 4 ja 11, joissa Kehäradan asemat ovat aakkosjärjestyksessä sekä kuvio 9, jossa auton ja taksin vaihtoehdot on laitettu samaan kuvioon.

5.1 Lentoaseman matkustajien kyselyn tulokset

Lentoaseman matkustajille suunnattuun kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 457 henkilöä, joista 57 % oli naisia ja 42 % miehiä. Tämän lisäksi 1 % ei halunnut määrittää sukupuoltaan. Ikäryhmät jakoutuivat seuraavasti; suurimmat ikäryhmät olivat 20-29-vuotiaat (39 %) ja 30-44-vuotiaat (30 %). 45-59-vuotiaita oli 17 % ja puolestaan alle 20-vuotiaita sekä yli 60-vuotiaita 7 % vastaajista. Vastaajista hieman yli puolet (57 %) asui Helsingissä. Vantaalla asui 17 % vastaajista, Espoossa 11 % ja Kauniaisissa vain 1 %. Pääkaupunkiseudun ulkopuolelta tuli 11 % vastaajista ja ulkomailla asui 3 %.

Lentoaseman matkustajista yli puolet (65 %) valitsi päätoimekseen työssäkäyvä. 23 % vastaajista olivat päätoimeltaan opiskelijoita ja 7 % eläkkeellä. Työttöminä oli 3 % vastaajista. Muu -vaihtoehdon valitsi myös 3 % vastaajista. Näihin vastaajiin lukeutui muun muassa neljä varusmiestä, kaksi kotiäitiä ja kaksi hoitovapaalla olevaa henkilöä.

60 % vastaajista oli edellisellä matkallaan vapaa-ajan matkan merkeissä ja 16 % työmatkalla (kuvio 2.). Muut vastausvaihtoehdot jakoutuivat melko tasaisesti muiden vastaajien kesken. Matkustajia saattamassa tai noutamassa oli 9 %, asioimassa lentoasemalla oli 5 %, töihin lentoasemalle matkasi 5 % ja koulumatkalla oli 2 %. Muu -vaihtoehdon valitsi 2 % vastaajista. Vastauksissa oli muutama muuttoon sekä harrastuksiin liittyvä matkan tarkoitus.



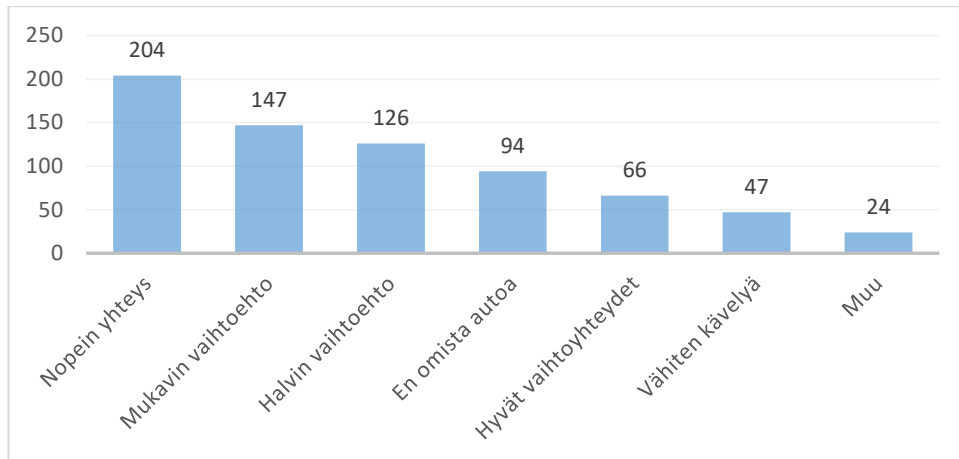
Kuvio 2. Matkustajien edellisen matkan tarkoitus

Kyselyyn vastanneista lentoaseman joukkoliikenteen käyttäjistä 72 % käytti tai oli käyttänyt junaa matkustaessaan lentoasemalle/lentoasemalta. Puolestaan linja-autoa käytti tai oli käyttänyt vain 39 % vastaajista.

Matkustajat ilmoittivat pääasiassa kulkevensa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin junalla tai linja-autolla lentoasemalle. Edellisen matkan tarkoitus -kysymyksen (kuvio 2) vastauksia verrattiin seuraavasti keskenään; työmatkan valinnoita verrattiin vapaa-ajan matkan valinnoihin. Työmatkan valinnoista 56 % valitsi vaihtoehdon muutaman kerran vuodessa tai harvemmin ja 44 % valitsi jonkin muista vaihtoehdoista vastatessaan, kuinka usein kulkevat junalla lentoasemalle. Vapaa-ajan matkan valinnoiden vastaukset jakautuivat radikaalimmin, 89 % valitsi muutaman kerran vuodessa tai harvemmin ja vain 11 % jonkin muista vaihtoehdoista junalla kulkiessaan. Tämä viittaa työ- tai liikematkaajien tiheämpään matkustamiseen.

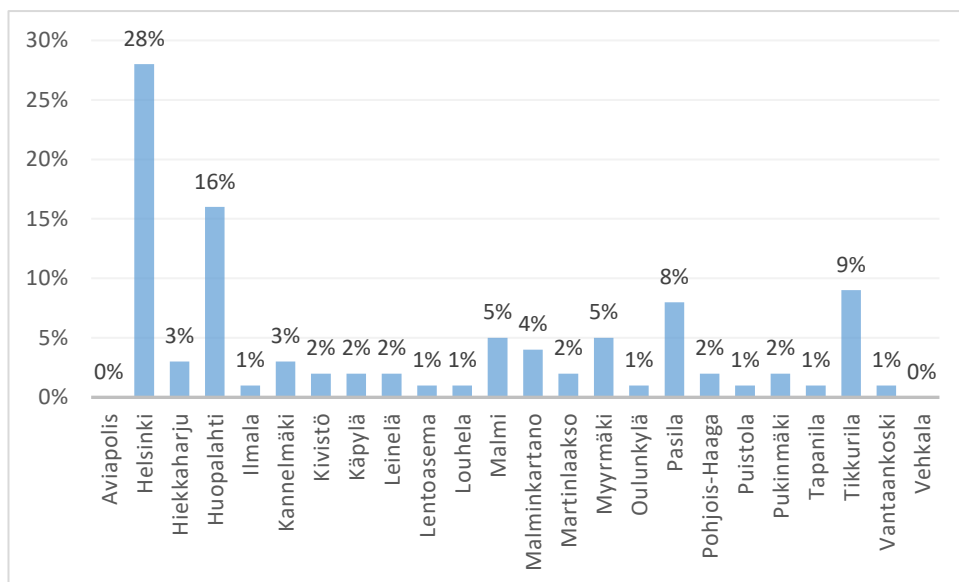
5.1.1 Matkustajien tyytyväisyys lentoaseman juniin

Junan käyttäjät (n=327) valitsivat junan lentoasemalle matkustaessaan (kuvio 3), koska se on nopein yhteys (62 %), mukavin vaihtoehto (45 %) ja halvin vaihtoehto (39 %). Vain 14 % vastaajista (n=50) käytti junaa lyhyen kävelymatkan vuoksi. Muu -vaihtoehdon valitsi 7 % vastaajista. Muina perusteina vastaajat olivat listanneet muun muassa junan helppouden ja aikataulujen sopivuuden. Myös taksijärjestelmän uudistus, lentoaseman pysäköinti-alueiden uudistus sekä se, ettei saa kyytiä lentoasemalle löytyivät muiden perusteiden joukosta.



Kuvio 3. Millä perustein matkustajat käyttivät junaa (n=327)

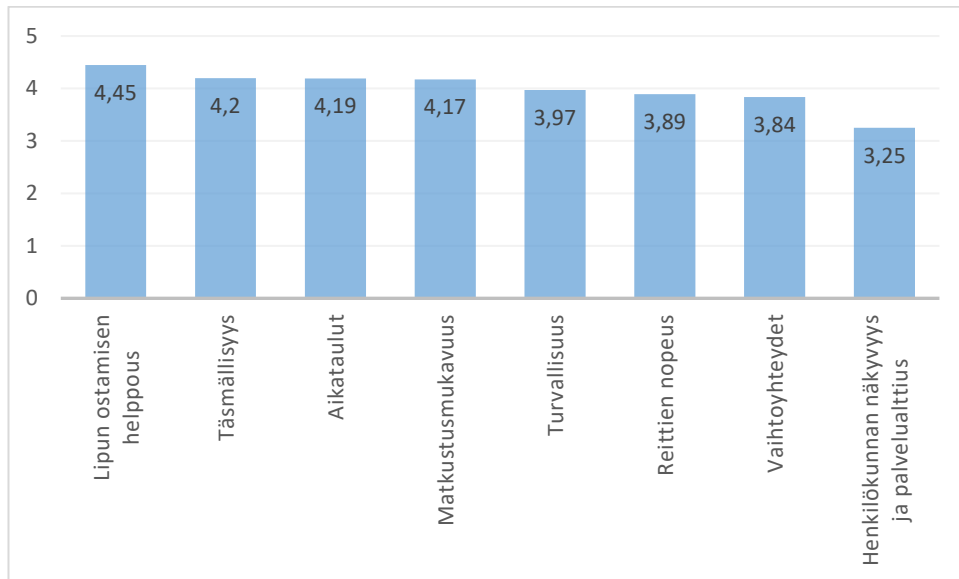
Suurin osa junan käyttäjistä (28 %) kulkee Helsingistä, kun matkaavat lentoasemalle (kuvio 4). Seuraavaksi eniten matkustajia kulki Huopalahdesta (16 %), sitten Tikkurilasta (9 %) ja Pasilasta (8 %). Muilta asemilta lentoaseman suuntaan kulki alle 5 % eli noin kymmenen matkustajaa per asema. Vaihtoliikenne voi selittää tämän, sillä Tikkurilaan ja Pasiilaan kulkee kaukoliikenteen junat, kun taas Huopalahdesta on hyvät vaihtoyhteydet Espoon suuntaan. Nämä ja seuraavaksi eniten vastauksia keränneet asemat (Malmi ja Myyrmäki) ovat pääkaupunkiseudun suuria aluekeskuksia, joihin on keskittynyt paljon palveluita ja asukkaita.



Kuvio 4. Mitä Kehäradan asemaa matkustajat pääsääntöisesti käyttivät (n=327)

Lentoaseman junaan oltiin pääasiassa jokseenkin tyytyväisiä (kuvio 5). Parhaan keskiarvon (4,45) sai ja eniten tyytyväisiä lentoaseman matkustajat olivat lippujen ostamisen helppouteen. Muita yli neljän keskiarvoja saivat aikataulut, täsmällisyys ja matkustusmu-

kavuus. Alle neljän keskiarvon sai reittien nopeus (3,89), vaihtoyhteydet (3,84), turvallisuus (3,97) sekä huonoimman keskiarvon saanut henkilökunnan näkyvyys ja palvelualltius junassa (3,25).



Kuvio 5. Matkustajien tyytyväisyys lentoaseman junan ominaisuuksiin

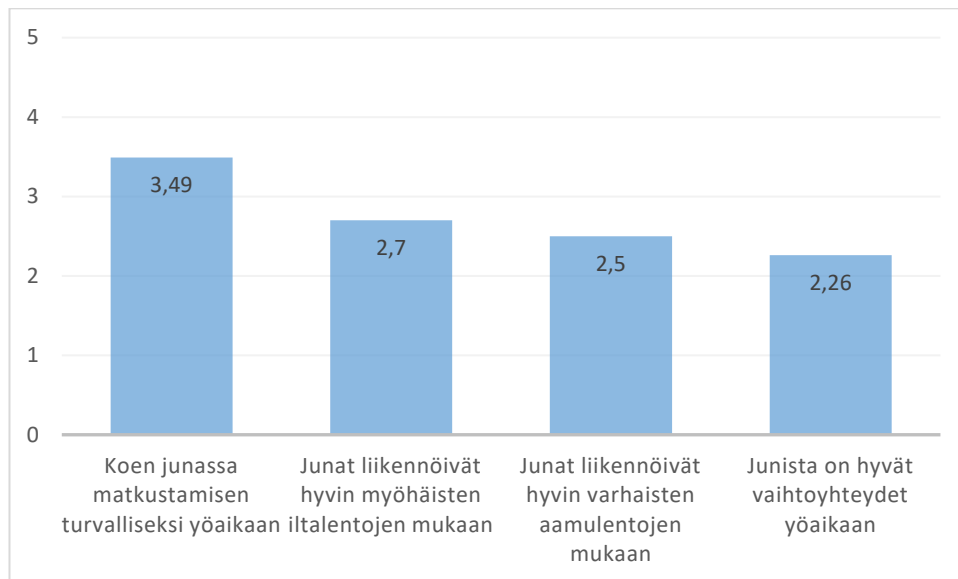
Taulukossa 2 näkyy, että tyytyväisyys täsmällisyyteen ja tyytyväisyys matkustusmukavuuteen jakoivat vähiten vastaajien mielipiteitä (keskihajonta 0,83 ja 0,89). Tyytyväisyys reittien nopeuteen puolestaan jakoi eniten matkustajien mielipiteitä (keskihajonta 1,17). Jokaisen ominaisuuden kohdalla vastaajien lukumäärä vaihteli, sillä osa vastaajista oli valinnut en osaa sanoa -vaihtoehdon. Huomattavasti eniten näitä vastauksia oli tullut vaihtoyhteydet -ominaisuuden kohdalla, sillä kaikista junan valinneista (n=327) vain 273 valitsi tyytyväisyydelleen arvon asteikolta 1-5.

Taulukko 2. Matkustajien tyytyväisyyden jakautuminen junan ominaisuuksissa

Ominaisuus	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Lipun ostamisen helppous	4,45	0,93	314
Täsmällisyys	4,20	0,83	322
Aikataulut	4,19	0,96	325
Matkustusmukavuus	4,17	0,89	324
Turvallisuus	3,97	0,94	318
Reittien nopeus	3,89	1,17	325
Vaihtoyhteydet	3,84	1,09	273
Henkilökunnan näkyvyys ja palvelualltius	3,25	1,06	295

Yöaikaisen tyytyväisyyden väittämien keskiarvot olivat huomattavasti alhaisemmat kuin ominaisuuksien päiväsaikaan (kuvio 6). Vaihtoyhteydet yöaikaan saivat keskiarvoksi 2,26, joka on päiväsaikaan kulkevien linjojen keskiarvoon (3,84) verrattuna hyvin alhainen.

Myös tyytyväisyys turvallisuuteen on hieman alhaisempi yöaikaan (3,49) kuin päiväsaikaan (3,97). Aikataulut ja junien liikennöinti varhaisten aamulentojen ja myöhäisten iltalentojen mukaan eivät saaneet matkustajilta kovin hyviä arvosanoja. Molempien väittämien keskiarvot jäivät alle kolmen.



Kuvio 6. Matkustajien tyytyväisyys lentoaseman junaan yöaikaan 01.00-04.30

Yöaikaisiin väittämiin osasi vastata huomattavasti pienempi määrä junan käyttäjistä (taulukko 3). Esimerkiksi yöaikaisista vaihtoyhteyksistä kysyttäessä 327:stä junan käyttäjästä vain 205 valitsi mielipiteen asteikolta 1-5, joka tarkoittaa 122:n vastaajan valinneen en osaa sanoa -vaihtoehdon. Junien liikennöinti varhaisten aamulentojen mukaan sai matkustajilta alhaisen keskiarvon (2,50) jakaen kuitenkin mielipiteitä hieman keskihajonnalla 1,26.

Taulukko 3. Matkustajien tyytyväisyyden jakautuminen junan väittämissä

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Koen junassa matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	3,49	1,07	260
Junat liikennöivät hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	2,70	1,23	229
Junat liikennöivät hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	2,50	1,26	224
Junista on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	2,26	1,04	205

Junien liikennöintiä koskien 25 % junalla kulkevista matkustajista (n=84) antoi avointa palautetta tai kehitysideoita. Palautteet ja kehitysideat koskivat pääasiassa Kehäradan aikatauluja, ympärivuorokautista liikennöintiä ja pikavuoroja.

Noin 21 % palautteiden antajista toivoi ympärivuorokautista liikennöintiä Kehäradalle. Useat heistä ehdottivat yöliikenteeseen vuoroa edes tunnin välein. 26 % puolestaan toivoi,

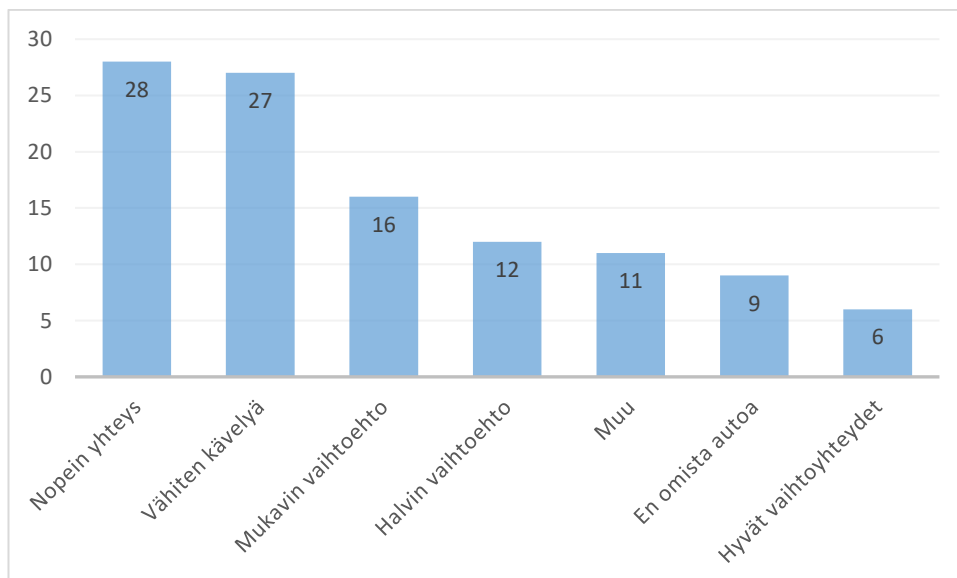
että junan liikennöinti alkaisi riittävän aikaisin aamulentoja varten ja jatkuisi myöhäisiltä iltalennoilta saapuville. Palautteen antajista 20 % ehdotti nopeampaa junayhteyttä lentoasemalle.

Palautetta saatiin myös sekä vaihtoyhteyksistä että junien vuorovälin tiheydestä. Vartiointin vähäisyys, matkatavaroiden huonot säilytystilat junassa sekä pitkät kävelymatkat lentoaseman juna-asemalta terminaaleihin löytyivät palautteista yhteisinä puutekohtina.

5.1.2 Matkustajien tyytyväisyys lentoaseman linja-autoihin

Kyselyyn vastanneista lentoaseman matkustajista 39 % käytti tai oli käyttänyt linja-autoa matkustaessaan lentoasemalle tai lentoasemalta. Linja-auton käyttäjistä 40 % (n=70) kulki linjalla 615 ja linjalla 617 kulki puolestaan vain 7 % vastaajista (n=13). Linjaa 415 ja yöaikaan vastaavaa linjaa 415N käytti 14 % (n=25). Ainoaa Itä-Helsingin suunnasta kulkevaa linjaa 561 (yöaikaan 562N) käytti 20 % (n=36). 19 % valitsi vaihtoehdon jokin muu linja-auto. Nämä vastaajat pääasiassa kulkivat Finnair City bussilla, kaukoliikenteen pikavuoroilla tai HSL:n liityntä- ja runkoliikennettä hyödyntäen Kehäradan juna-asemille.

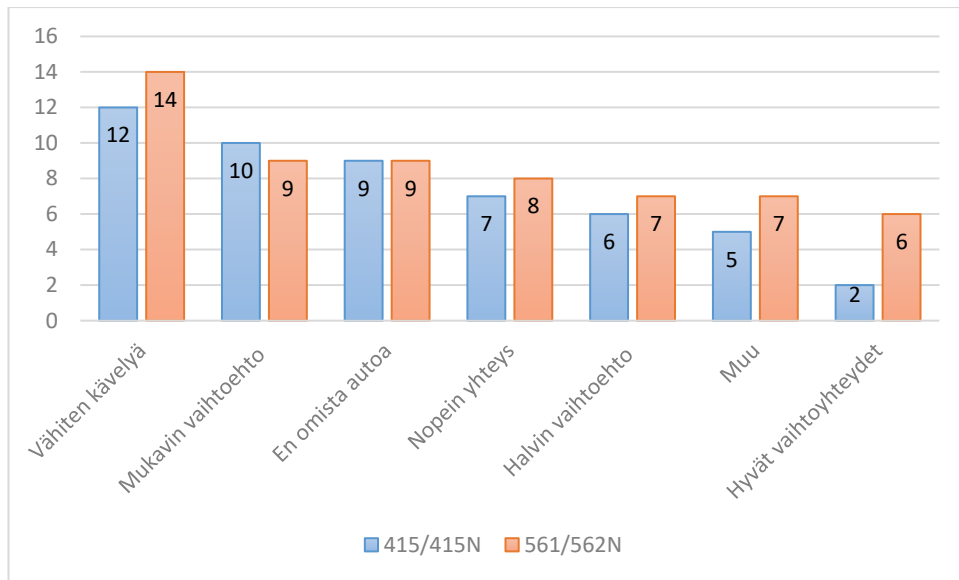
Linjalla 615 (kuvio 7) kuljettiin, koska se on nopein yhteys (40 %) ja sen pysäkeille tai pysäkeiltä on vähiten kävelyä (39 %). Linjan 615 muu -vaihtoehdon perusteina oli lähes jokaisessa vastauksessa se, ettei juna kulje tai se, että linja-auto kulkee aikataulullisesti paremmin.



Kuvio 7. Millä perustein matkustajat käyttivät linja-autoa 615 (n=70)

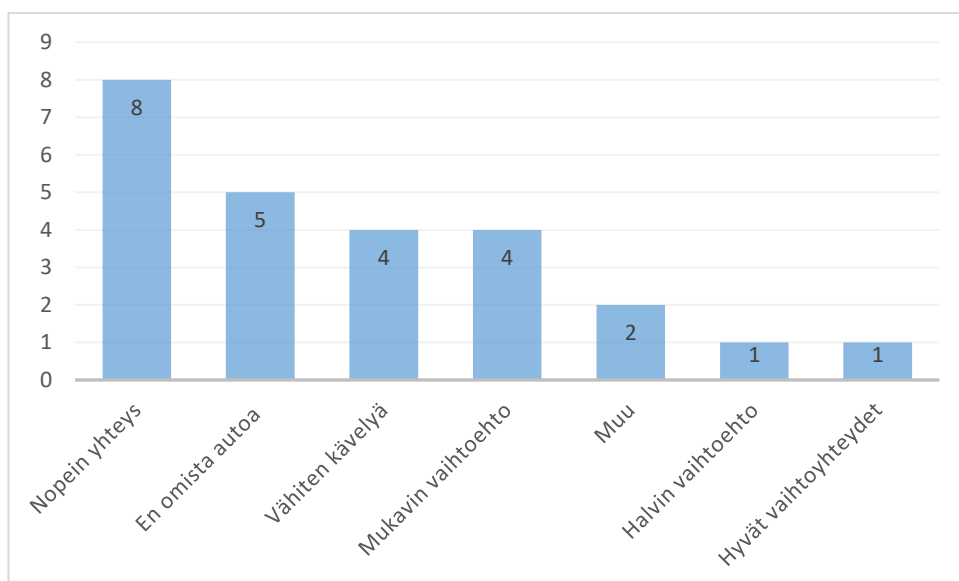
Linjoja 415/415N sekä 561/562N (kuvio 8) käytettiin vähimmän kävelyn perusteella (48 % ja 39 %). Linjan 415/415N muu -perusteissa oli vaihdoton yhteys, pysäkin sijainti sekä se,

ettei juna kulje. Puolestaan linjan 561/562N muu -perusteena muun muassa vaihdoton yhteys tai se, ettei juna kulje.



Kuvio 8. Millä perustein matkustajat käyttivät linjaa 415/415N (n=25) ja linjaa 561/562N (n=36)

Linja-auton 617 käyttäjistä 62 % vastasi käyttävänsä linjaa nopeimman yhteyden vuoksi (kuvio 9). En omista autoa-perusteiden valitsi 38 % vastaajista ja puolestaan vähiten kävelyä ja mukavin vaihtoehto -perusteet saivat molemmat 31 % äänistä. Halvin vaihtoehto ja hyvät vaihtoyhteydet saivat yhden äänen eli 8 % kokonaisvastaajamäärästä. Linjan 617 muu -vaihtoehdon valitsi kaksi vastaajaa ja molempien perusteena oli linja-autopysäkin sijainti lähellä kotia.



Kuvio 9. Millä perustein matkustajat käyttivät linjaa 617 (n=13)

Linjan 615 ominaisuuksiin oltiin pääasiassa jokseenkin tyytyväisiä (taulukko 4). Lipun ostamisen helppous sai vastaajilta parhaan tyytyväisyyden keskiarvon (4,56). Tyytyväisyys reittien nopeuteen sai alhaisimman keskiarvon (3,44), mutta jakoi mielipiteitä jonkin verran (keskihajonta 1,10). Vähiten mielipiteitä jakoi tyytyväisyys turvallisuuteen (keskihajonta 0,75), johon oltiin jokseenkin tyytyväisiä keskiarvolla 4,24.

Taulukko 4. Linjan 615 matkustajien tyytyväisyyden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Lipun ostamisen helppous	4,56	0,79	64
Turvallisuus	4,24	0,75	66
Täsmällisyys	3,89	0,99	66
Aikataulut	3,82	0,95	65
Vaihtoyhteydet	3,82	1,07	45
Kuljettajan palvelualltius	3,65	1,05	63
Matkustusmukavuus	3,46	1,19	65
Reittien nopeus	3,44	1,10	66

Yöaika ei linjan 615 kohdalla laskenut keskiarvoja kovinkaan paljon (taulukko 5). Itse asiassa turvallisuus yöaikaan (4,31) koettiin hieman paremmaksi kuin päiväsaikaan (4,24). Vaihtoyhteyksiin yöaikaan osasi vastata vain 26 matkustajaa. He olivat jokseenkin eri mieltä tai ei eri mieltä eikä samaa mieltä hyvistä vaihtoyhteyksistä yöaikaan (keskiarvo 2,85).

Taulukko 5. Linjan 615 matkustajien mielipiteiden jakautuminen yöaikaan

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Koen linjalla matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	4,31	0,87	49
Linja liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	3,93	1,05	45
Linjan reitti vastaa matkustustarpeitani	3,89	1,17	53
Linja liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	3,87	1,06	45
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	3,35	1,20	51
Linjasta on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	2,85	1,01	26

Linjan 415 aikatauluihin ei oltu tyytyväisiä eikä tyytymättömiä ja se sai keskiarvon 3,04 (taulukko 6). Yli neljän keskiarvon sai tyytyväisyys turvallisuuteen (4,26) ja tyytyväisyys lipun ostamisen helppouteen (4,22). Vähiten eriäviä mielipiteitä sai tyytyväisyys turvallisuuteen (keskihajonta 0,81). Linjan 415 tyytyväisyydet perustuvat kuitenkin vain 23 vastaajan mielipiteisiin ja vaihtoyhteydet kohdassa vain 16 vastaajan.

Taulukko 6. Linjan 415 matkustajien tyytyväisyyden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Turvallisuus	4,26	0,81	23

Lipun ostamisen helppous	4,22	1,04	23
Reittien nopeus	3,74	0,96	23
Kuljettajan palvelualltius	3,70	0,88	23
Matkustusmukavuus	3,65	0,93	23
Täsmällisyys	3,61	1,16	23
Vaihtoyhteydet	3,50	1,03	16
Aikataulut	3,04	1,22	23

Taulukosta 7 nähdään, että yöaikaan kulkevan linjan 415N hyvien vaihtoyhteyksien kanssa oltiin jokseenkin samaa mieltä (keskiarvo 4,52). Myös matkustaminen yöaikaan koettiin turvalliseksi keskiarvolla 4,48. Alhaisimman keskiarvon sai vuorovälin tiheys yöaikaan (3,0). Vuorovälin tiheys jakoi myös mielipiteitä jonkin verran (keskihajonta 1,29).

Taulukko 7. Linjan 415N matkustajien mielipiteiden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Linjasta on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	4,52	0,88	19
Koen linjalla matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	4,48	0,84	18
Linjan reitti vastaa matkustustarpeitani	4,24	1,24	12
Linja liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	3,76	1,18	18
Linja liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	3,76	0,97	19
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	3,00	1,29	19

Linjan 617 reittien nopeuteen oltiin lähes täysin tyytyväisiä keskiarvolla 4,58 (taulukko 8). Tyytyväisyys jakoi myös hyvin vähän mielipiteitä, sillä keskihajonta oli vain 0,51. Linjan 617 arvosanat olivat parhaimpia kaikista linjoista. On kuitenkin otettava huomioon, että tyytyväisyyteen vastasi lukumäärällisesti vähiten vastaajia (n=13).

Taulukko 8. Linjan 617 matkustajien tyytyväisyyden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Reittien nopeus	4,58	0,51	12
Lipun ostamisen helppous	4,25	0,97	12
Turvallisuus	4,17	0,58	12
Vaihtoyhteydet	4,14	0,69	7
Täsmällisyys	4,00	1,29	13
Kuljettajan palvelualltius	4,00	1,00	13
Matkustusmukavuus	4,00	0,41	13
Aikataulut	3,46	1,27	13

Linjan 617 liikennöinnin sopivuus aikaisten aamulentojen kanssa sai keskiarvoksi 3 ja puolestaan sopivuus myöhäisten iltalentojen kanssa vain 1,73 (taulukko 9). Tarpeeksi tiheä vuoroväli väittämä sai keskiarvoksi 2,77. Kaikki väittämät jakoivat mielipiteitä tavansaomaista enemmän (keskihajonnat 1,48, 1,27 ja 1,42).

Taulukko 9. Linjan 617 matkustajien mielipiteiden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Linja liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	3,00	1,48	12
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli	2,77	1,42	13
Linja liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	1,73	1,27	11

Linjalla 561 matkustaneet olivat eniten tyytyväisiä lippujen ostamisen helppouteen sekä turvallisuuteen (taulukko 10). Nämä ovat samat ominaisuudet, joihin oltiin eniten tyytyväisiä myös linjan 615 ja 415 kohdalla. Vähiten tyytyväisiä oltiin aikatauluihin keskiarvolla 3,69. Mielipiteitä jakoi eniten tyytyväisyys täsmällisyyteen (keskihajonta 1,15) ja tyytyväisyys reittien nopeuteen (keskihajonta 1,15).

Taulukko 10. Linjan 561 matkustajien tyytyväisyyden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Lipun ostamisen helppous	4,38	0,70	34
Turvallisuus	4,18	0,90	34
Vaihtoyhteydet	3,81	0,87	31
Kuljettajan palvelualltius	3,77	1,04	35
Täsmällisyys	3,74	1,15	35
Reittien nopeus	3,71	1,15	35
Aikataulut	3,69	0,99	35
Matkustusmukavuus	3,54	1,07	35

Yöaikaisista linjoista 562N sai alhaisimpia keskiarvoja (taulukko 11). Turvallisuuden kanssa oltiin jokseenkin samaa mieltä (3,94), kun taas tarpeeksi tiheän vuorovälin kanssa ei oltu samaa eikä eri mieltä (2,94). Mielipiteet jakautuivat kaikkien väittämien kohdalla lähes samalla tavalla. Vähiten mielipiteitä jakoi koettu turvallisuus (keskihajonta 0,97).

Taulukko 11. Linjan 562N matkustajien mielipiteiden jakautuminen

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Koen linjalla matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	3,94	0,97	17
Linja liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	3,88	1,15	16
Linja liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	3,71	1,05	17
Linjan reitti vastaa matkustustarpeitani	3,44	1,10	18
Linjasta on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	3,06	1,09	17
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	2,94	1,14	17

Avointa palautetta ja kehitysideoita annettiin seuraavanlaisesti; linjalle 615 antoi 22 matkustajaa, linjalle 415/415N antoi viisi, linjalle 617 antoi kuusi matkustajaa ja linjalle

561/562N antoi seitsemän. Linjan 615 palautteista useasta vastauksesta kävi ilmi, että linjan reitti on liian pitkä ja erityisesti Vantaan päässä pysäkkejä voisi harventaa. Moni toivoi linjalle enemmän aamuvuoroja, tiheämpää vuoroväliä sekä enemmän tilaa matkatavaroille. Yön ajaksi reitille ehdotettiin pikayhteyttä sekä turvallisempia vaihtoyhteyksiä. Myös linjan 415/415N reitin pituutta kommentoitiin. Linjalle toivottiin lisää vuoroja, jotka sopisivat lentoaseman lentojen aikatauluihin. Linjaan 617 oltiin pääasiassa tyytyväisiä ja kehitysideoissa toivottiinkin vain enemmän vuoroja, tiheämpää liikennöintiä ja parempia aikatauluja. Linjalla 561 puolestaan oli taas liian pitkä reitti sekä turhan harvat vuorovälit. Yö linjalle 562N toivottiin myös tiheämpää vuoroväliä ja ehdotettiin reitin jatkumista Vuosaaren asti.

5.1.3 Matkustajien matkatottumukset henkilöautolla ja taksilla lentoasemalle

Joukkoliikennettä käyttävistä lentoaseman matkustajista 39 % (n=180) ilmoitti myös kulkevana henkilöautolla lentoasemalle. 57 % heistä vastasi saapuvansa lentoasemalle pysäköiden siellä noin muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Puolestaan 77 % ilmoitti saavansa kyydin lentoasemalle muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Vain 8 % kertoi käyttävänsä vuokra- tai yhteiskäyttöautoa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin.

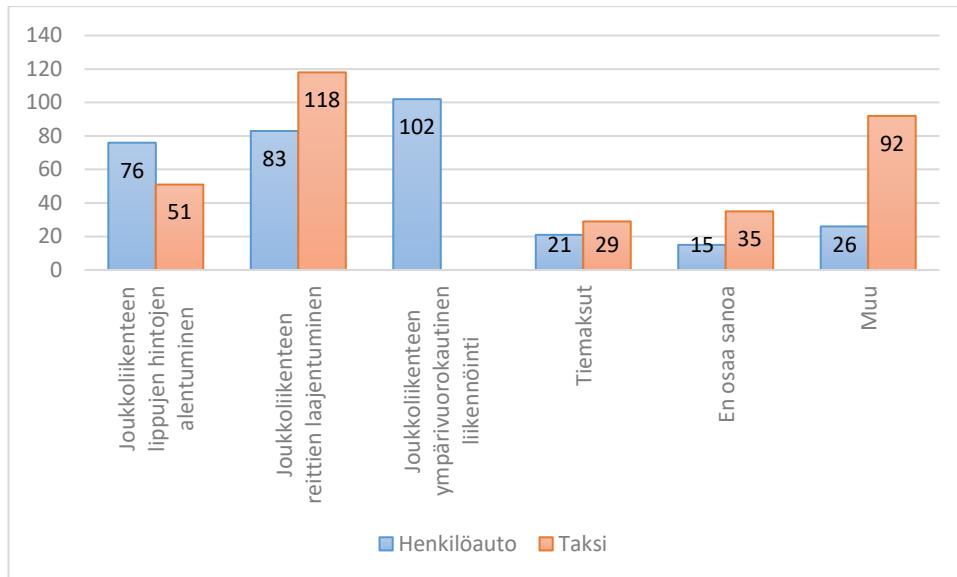
Taksilla kulki puolestaan 49 % (n=227) joukkoliikennettä käyttävistä lentoaseman matkustajista. Heistä 89 % kertoi käyttävänsä taksia muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, 7 % muutaman kerran kuukaudessa ja 4 % viikoittain.

Nopein yhteys ja mukavin vaihtoehto olivat yleisimmät perusteet auton tai taksin käytölle. Taksilla kuljettiin myös silloin, kun joukkoliikenteellä ei ollut mahdollisuutta kulkea. Muu -vaihtoehdon valitsijat listasivat henkilöauton käyttöön seuraavia perusteita; ainoa vaihtoehto, huonot joukkoliikennyhteydet, helpoin vaihtoehto ja mukava ystävä. Taksilla kulkijat puolestaan listasivat seuraavaa; aikainen tai myöhäinen saapuminen lentoasemalle, paljon matkatavaroita, ei ole autoa käytössä, työnantaja maksaa (työmatka) ja ainoa vaihtoehto.

Henkilöauton käyttäjistä 58 % oli valmiita vähentämään autolla kulkemista lentoasemalle. 20 % ei osannut sanoa ja 22 % eivät olleet halukkaita vähentämään. Taksilla kulkijoista 71 % olivat halukkaita vähentämään taksilla kulkemista, 16 % ei ja 13 % eivät osanneet sanoa.

Joukkoliikenteen hintojen aleneminen ja reittien laajentuminen olivat kannustavia tekijöitä henkilöauton ja taksin käytön vähentämisen kannalta (kuvio 10). Vain henkilöauton käyttä-

jiltä kysyttiin ympärivuorokautisesta liikenteestä ja 56 % (n=102) piti tätä kannustavana tekijänä. Tiemaksuilla ei ollut yhtä suurta kannustetta. Henkilöauton käyttäjistä 14 % valitsi muu -vaihtoehdon ja vastasi seuraavaa; suorat yhteydet Helsingin keskustaan, paremmat vaihtoyhteydet, nopeammat joukkoliikenneyhteydet ja enemmän tilaa matkatavaroille junissa ja linja-autoissa. Taksin käyttäjistä 41 % valitsi muu -vaihtoehdon. Heille tekijöinä oli vastausvaihtoehdoista puuttunut ympärivuorokautinen liikenne sekä sopivimmat ja tiheämmät junan ja linja-autojen aikataulut ja suuremmat yhteydet Helsingin keskustaan.



Kuvio 10. Mitkä tekijät saivat matkustajat vähentämään autolla tai taksilla kulkemista

5.2 Lentotason työntekijöiden kyselyn tulokset

Lentotason työntekijöille tehtyyn kyselyyn vastasi yhteensä 216 henkilöä, joista 62 % oli naisia ja 37 % miehiä. Tämän lisäksi 1 % vastaajista ei halunnut määrittää sukupuoltaan. Vastaajien ikäryhmät jakautuivat seuraavasti; eniten vastauksia saatiin ikäryhmistä 30-44-vuotiaat (37 %) ja 20-29-vuotiaat (36 %). Ikäryhmästä 20-29-vuotiaat vastaajia oli 21 % ja yli 60-vuotiaista 10 %. Alle 20-vuotiaita vastaajia oli 1 %. Vastaajista 48 % asui Helsingissä, 33 % Vantaalla, 5 % Espoossa ja 14 % pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

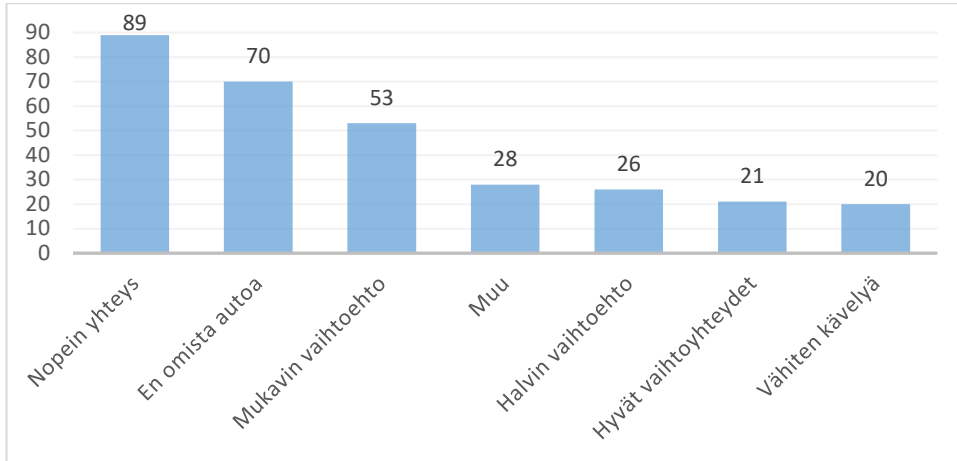
Lentotason yrityksistä saatiin eniten vastauksia Finavialta (51 %) ja Finnairilta (30 %). Swissportilta vastaajia oli 2 % ja Airprolta vastaajia oli 1 %. RTG:n ja Aviatorin työntekijöitä ei kyselyllä tavoitettu lainkaan. Vastausvaihtoehtona oli kuitenkin "muu, mikä" ja tämän vaihtoehdon valitsi 16 % vastaajista. Vastauksia saatiin seuraavien yritysten työntekijöiltä; Cityjet, ANS Finland Oy, Securitas, Norra, GA TELESIS, Rakennuttajatoimisto HTJ

Oy, Joint Billion Finland Oy, LAK Real Estate Oy, Posti Oy, Qatar Airways, Vantaa Catering Service Company, WDFG Helsinki Oy, Rajavartiolaitos, Global Blue, Lindroos, M-Boxi Oy ja SSP Finland.

Lentoaseman yritysten työvuorot sijoittuvat alkamaan ja loppumaan eri kellonaikoihin. 44 % vastasi työvuorojen sijoittuvan ympäri vuorokauden ja 37 % kertoi työaikojen sijoittuvan toimistotyöaikaan noin kello 08.00-16.00 väliselle ajalle. Lentoaseman ruuhka-aikoihin noin kello 04.00-09.00 ja 13.00-18.00 sijoittuvat työvuorot saivat 12 % vastauksista. 7 % vastaajista valitsi muu, mikä -vaihtoehdon ja kaikki nämä vastaukset työvuorojen ajoista olivat sellaisia, jotka eivät kestäneet yön yli. Esimerkkivastauksena saimme muun muassa 05.00-23.00. Vastaajista 24 % kertoi aikaisimman työvuoronsa alkavan kello 05.00, 22 % kello 07.00 ja 15 % kello 08.00. Loput 39 % vastaajista vastasivat kellonaikoja, joita olivat muun muassa; 01.00, 02.30, 03.00, 05.40, 14.00 ja 15.30. Työvuorojen loppumisajat jakautuivat myös kellon ympäri jokaiselle tunnille. Suurimmat jakaumat työvuorojen loppumisajankohdissa olivat seuraavat; 43 % vastaajista kertoi myöhäisimmän työvuoronsa loppuvan kello 16.00-19.00 välisellä ajalla, 20 % kello 22.00-00.00 ja 17 % klo 01.00-04.30 välisellä ajalla.

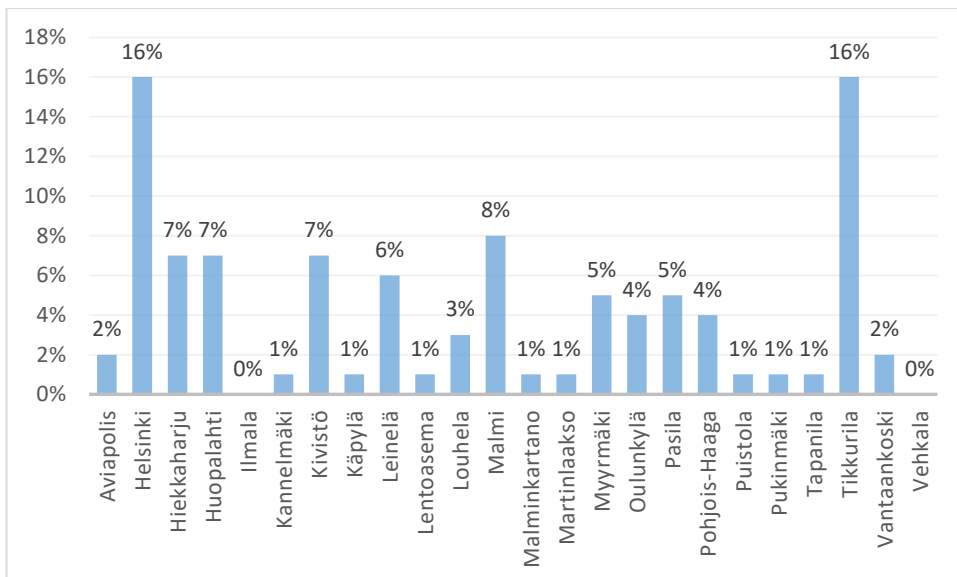
5.2.1 Työntekijöiden tyytyväisyys lentoaseman juniin

Kyselyyn vastanneista lentoaseman työntekijöistä 71 % kertoi käyttävänsä junaa matkustaessaan lentoasemalle tai lentoasemalta pois. Vastaajista 61 % kulkee lentoasemalle junalla lähes päivittäin, 22 % viikoittain, 12 % muutaman kerran kuukaudessa ja 5 % muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Juna valittiin työmatkojen kulkumuodoksi (kuvio 11), koska se on nopein yhteys (58 %), henkilö ei omista omaa autoa (46 %), juna on mukavin vaihtoehto (35 %), juna on halvin vaihtoehto (17 %), junalla on hyvät vaihtoyhteydet (14 %) ja junalta vähiten kävelyä (13 %). Valmiiksi annettujen vastausvaihtoehtojen lisäksi 18 % vastasi myös muu, mikä -vaihtoehdon ja suurin osa antoi perusteluiksi junan olevan ainut joukkoliikenteen vaihtoehto. Muita syitä junan käytölle olivat sääolosuhteet (talvella parempi kulkea junalla kuin linja-autolla), ympäristöystävällisyys ja auton ollessa huollossa tai jonkun muun käytössä. Vastaajilla oli mahdollisuus valita useita perusteluja junan käytölle.



Kuvio 11. Millä perustein työntekijät käyttävät junaa työmatkoihin (n=153)

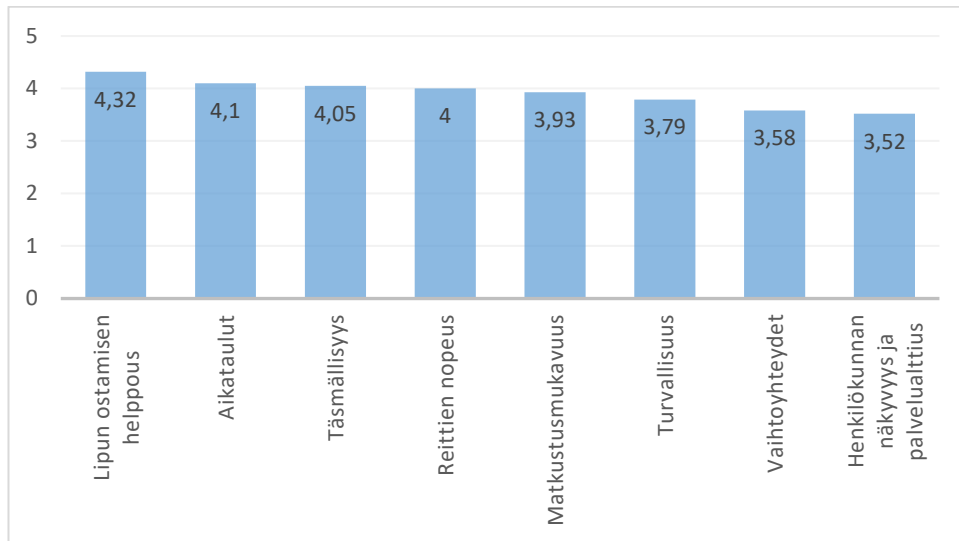
Helsingin päärautatieasemalta ja Tikkurilan juna-asemalta kulki huomattavasti eniten työntekijöitä lentoaseman suuntaan tai lentoasemalta näille pysäkeille (kuvio 12). Helsingistä työntekijöitä kulki 16 %, Tikkurilasta 16 % ja Malmilta 8 %. Loput vastauksista jakautuivat melko tasaisesti jokaiselle Kehäradan asemalle. Ilmalan juna-asema oli ainut asema, jota kukaan kyselyyn vastaajista ei käyttänyt työmatkoihin. Tikkurila on yksi pääkaupunkiseudun isoimmista aluekeskuksista, jonka kautta kulkee paljon vaihtomatkestajia suuntaan ja toiseen, jonka takia se on oletettavasti Helsingin päärautatieaseman kanssa kyselyn eniten käytetty asema.



Kuvio 12. Miltä asemalta työntekijät pääsääntöisesti kulkevat (n=153)

Junien asiakastytyväisyyden kahdeksasta ominaisuudesta (kuvio 13) parhaan keskiarvon sai lipun ostamisen helppous (4,32). Muita yli neljän keskiarvoja saivat aikataulut

(4,1), täsmällisyys (4,05) ja reittien nopeus (4). Alle neljän keskiarvon sai matkustusmukavuus (3,93), asemien ja junien turvallisuus (3,79), vaihtoyhteydet (3,58) sekä alhaisimman keskiarvon sai henkilökunnan näkyvyys ja palvelualltius junassa (3,52).



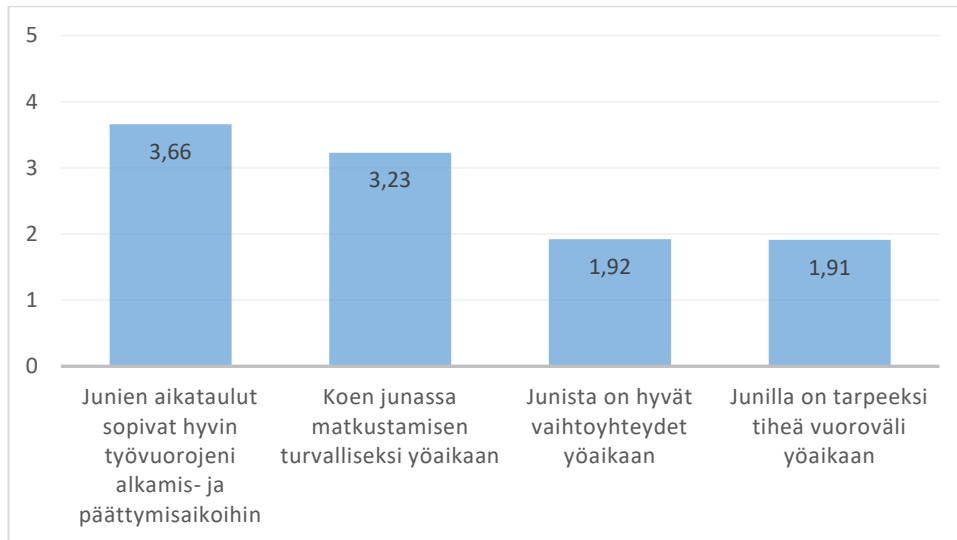
Kuvio 13. Työntekijöiden tyytyväisyys lentoaseman junan ominaisuuksiin

Taulukossa 12 näkyy, että junien täsmällisyys (0,86) ja aikataulut (0,89) jakoivat vähiten mielipiteitä, eli vastaajat olivat kysymyksestä eniten samaa mieltä. Eniten mielipiteitä taas jakoi vaihtoyhteydet (1,15) ja reittien nopeus (1,12), eli vastauksilla on keskenään suurin hajonta näissä ominaisuuksissa.

Taulukko 12. Työntekijöiden tyytyväisyyden jakautuminen junien ominaisuuksissa

Ominaisuus	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Lipun ostamisen helppous	4,32	0,90	149
Aikataulut	4,10	0,89	153
Täsmällisyys	4,05	0,86	153
Reittien nopeus	4,00	1,12	153
Matkustusmukavuus	3,93	1,04	153
Turvallisuus	3,79	1,02	151
Vaihtoyhteydet	3,58	1,15	138
Henkilökunnan näkyvyys ja palvelualltius	3,52	1,09	150

Asiakastyytyväisyyden neljän väittämän (kuvio 14) parhaan keskiarvon sai aikataulujen sopivuus työvuorojen alkamis- ja päättymisaikoihin (3,66). Toiseksi tyytyväisimpiä oltiin junien ja asemien turvallisuuteen (3,23). Alhaisimmat keskiarvot saivat väittämät; junilla on tarpeeksi tiheät vuorovälit yöaikaan (1,91) ja junista on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan (1,92). Junaa koskevien väittämien keskiarvot ovat huomattavasti alhaisemmat kuin junan ominaisuuksien keskiarvot päiväsaikaan (kuvio 13).



Kuvio 14. Työntekijöiden tyytyväisyys lentoaseman junien liikennöintiin

Taulukossa 13 näkyy, että näistä neljästä väittämästä junien vaihtoyhteyksillä yöaikaan (1,0) oli pienin keskihajonta ja suurin keskihajonta oli työvuorojen alkamis- ja loppumis-aikojen sopivuudella aikatauluihin (1,38).

Taulukko 13. Työntekijöiden tyytyväisyyden jakautuminen junan väittämässä

	Keskisarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Junien aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	3,66	1,38	142
Koen junassa matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	3,23	1,19	97
Junista on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	1,92	1,00	87
Junilla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	1,91	1,02	95

Junan käyttäjistä 39 % (n=61) antoi avointa palautetta koskien junan liikennöintiä. Suurin osa avoimista palautteista jakautui kahteen eri aiheeseen; pikavuorot Helsingistä lentoasemalle ja Kehäradan ympärivuorokautiseen operointiin. Lentoaseman työntekijät olivat sitä mieltä, että Kehäradalla tulisi olla pikavuoroja. Saatujen kommenttien mukaan pikavuorojen yhteyksien tulisi olla suorat Helsingin päärautatieaseman ja lentoaseman välillä tai niin, että junat pysähtyisivät esimerkiksi vain Pasilassa, Huopalahdessa, Aviapoliksessä, Lentoasemalla ja Tikkurilassa. Pikavuorojen lisäksi työntekijöiden mielestä junien tulisi kulkea joko ympärivuorokautisesti tai operoida aikaisemmin aamuisin ja myöhempään iltaisin tiheämmällä vuorovälillä. Tuli myös paljon palautetta, että etenkin viikonloppuisin junien operointi alkaa aamuisin liian myöhään ja että operointi viikonloppuisin ei ole myöskään tarpeeksi tiheää.

Palautetta saatiin myös muista junaan liittyvistä aiheista ja tässä muutama palaute suorilla lainauksilla; "Lipunosto automaatti lentokentällä asemalaiturilla molempiin päihin, samoin

istumapenkkejä, vieläkin selkeämmät opasteet matkustajille terminaalin suuntaan”, “Ei erityistä säilytystilaa matkatavaroille, matkalaukut tukkivat käytävät ja usein istumapaikat. Malmin asemalla ei ole lippuautomaattia ja liukuportaat jatkuvasti epäkunnossa”, “Edelleen iso osa ihmisistä lähtee laiturilta väärästä exitistä terminaaliin”.

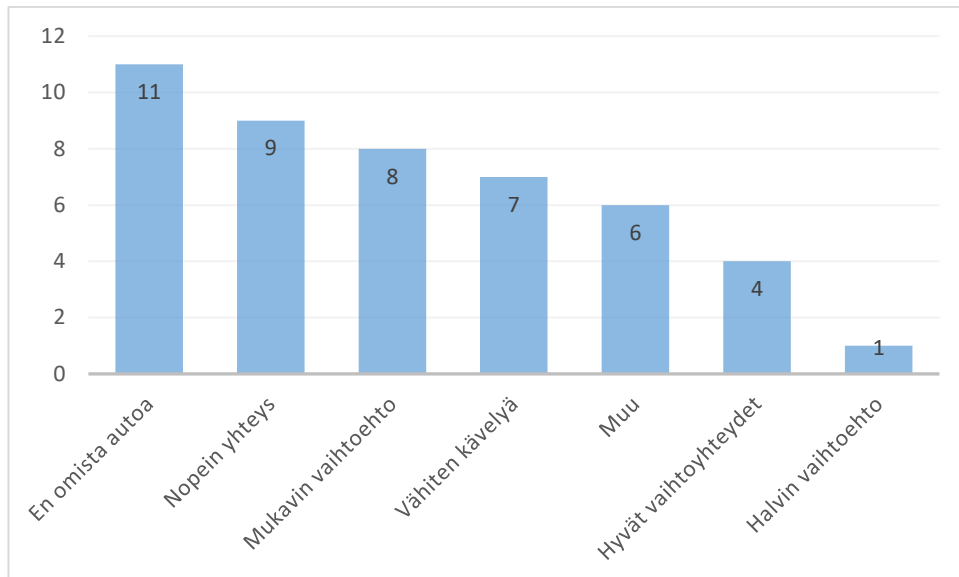
Lentokenttäjunien paikoitukset ja aikataulut ovat Rautatieasemalla todella rasittavat, I- juna lähtee oikealta katsoen kauimmalta laiturilta ja P- juna taas vasemmalta katsoen kauimmalta laiturilta. Uskaltaisin väittää, että ihmiset, jotka ovat matkalla lentoasemalle ovat usein kiireisempiä kuin muut, ja heidän junansa on paikoitettu aina pitkän kävelymatkan päähän itse asemasta. On myös naurettavaa, että P- ja I- junien lähdöt on ajoitettu niin lähelle toisiaan, että jos missaa esim. I-junan, on aivan mahdotonta enää edes yrittää ehtiä juosta Rautatieaseman toiselle puolelle P-junaan, joka on ajoitettu lähtemään yleensä noin kaksi minuuttia I- junan lähtemisen jälkeen.

5.2.2 Työntekijöiden tyytyväisyys lentoasema linja-autoihin

Kyselyyn vastanneista 47 % (n=102) käyttää linja-autoja lentoasemalle töihin matkustaessa. Lentoasemalle kulkevista linjoista eniten kuljettiin linjalla 615 (23 %) ja seuraavaksi eniten linjalla 617 (17 %). Huomattavasti vähemmän työntekijät käyttivät linjoja 415/415N (13 %) ja 561/562N (12 %). Osa vastaajista (36 %) valitsi jokin muu linja-auto -vaihtoehdon. Nämä vastaajat pääasiassa kulkivat lentoasemalle Finnair City bussilla tai muilla HSL:n linja-autoilla, kuten linjalla 574 (Myyrmäki-Peijas) ja linjalla 624 (Tikkurila-Päiväkumpu) hyödyntäen liityntä- ja runkoliikennettä Kehäradan juna-asemilla.

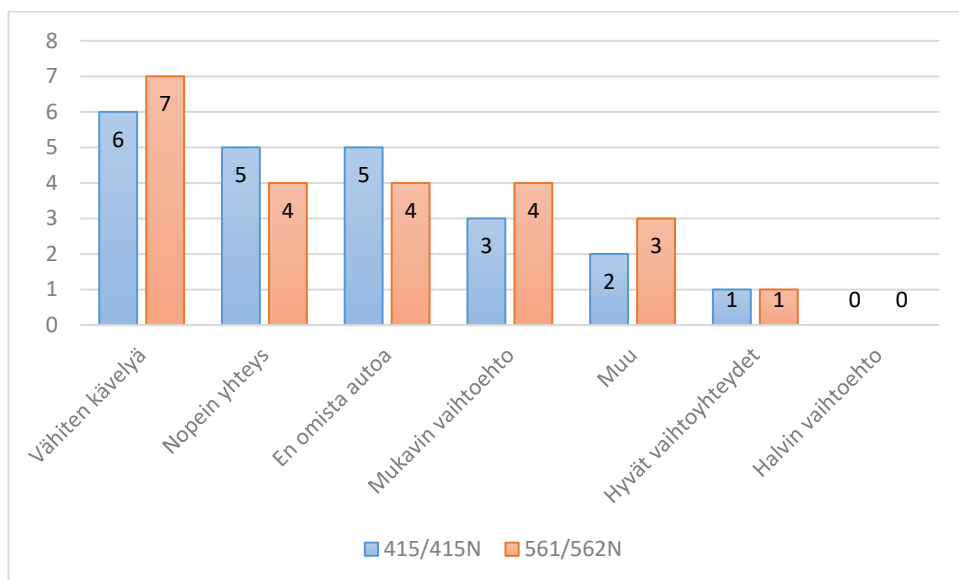
Linjan 615 käyttäjistä 48 % käyttää linjaa lähes päivittäin ja 22 % viikoittain. Linjan 617 käyttäjistä 41 % käyttää kyseistä linjaa viikoittain ja 35 % lähes päivittäin. Linjan 415 käyttäjistä suurin osa käyttää linjaa viikoittain ja lähes päivittäin, kun taas viikonloppu öisin vastaavan linjan 415N käyttäjistä suurin osa käyttää linjaa muutaman kerran kuukaudessa. Linjan 561 käyttäjistä 70 % vastasi käyttävänsä linjaa viikoittain ja 30 % lähes päivittäin. Öisin kulkevalle linjalle 562N kertyi vain kaksi vastausta. Toinen vastaaja kertoi käyttävänsä kyseistä linjaa muutaman kerran vuodessa tai harvemmin ja toinen vastaaja kertoi käyttävänsä linjaa lähes päivittäin.

Kuviosta 15 nähdään, että linja-auton 615 käyttäjien (n=23) suosituimmat perustelut kulkumuodon valintaan oli, etteivät he omista autoa (48 %) ja että yhteys on nopein (39 %). Lentoaseman työntekijät eivät koe linja-autoa halvimmaksi vaihtoehdoksi, sillä tämä vaihtoehto ei kerännyt valintoja juuri lainkaan. Muu -vaihtoehdon valinneet perustelivat linjan 615 käyttöä sillä, että se toimii ainoana kulkumuodon vaihtoehtona, junan korvaajana sekä vaihdottomana yhteytenä.



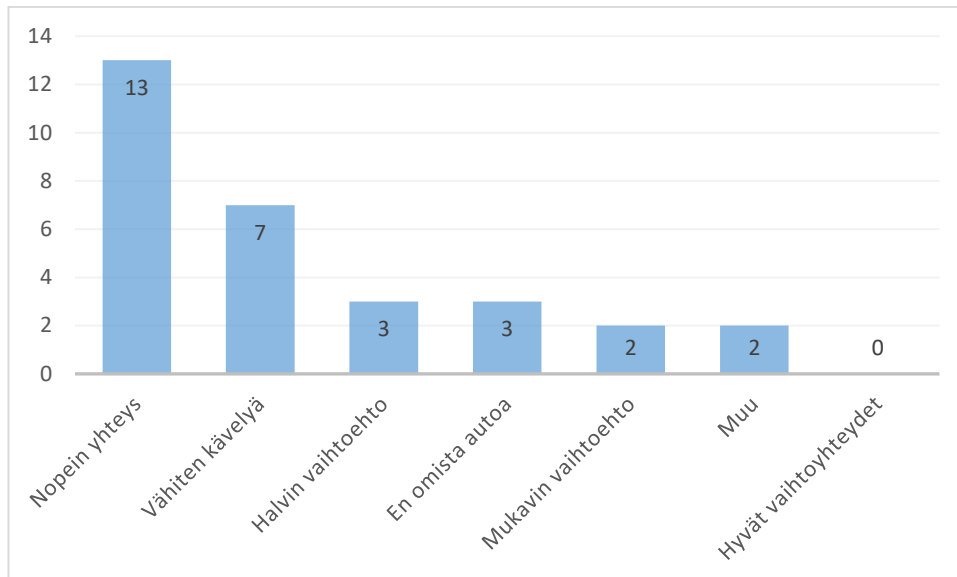
Kuvio 15. Millä perustein työmatka linja-autolla 615? (n=23)

46 % vastaajista käytti linjaa 415/415N vähiten kävelyä -perusteen vuoksi (kuvio 16). Seuraavaksi suosituimmat perusteet olivat nopein yhteys (38 %) ja en omista autoa (38 %). Linjan 561/562N suosituin perustelu oli myös vähiten kävelyä (58 %). Seuraavaksi suosituimpia olivat tasaisesti nopein yhteys (33 %), mukavin vaihtoehto (33 %) ja en omista autoa (33 %). Muu -vaihtoehdon valinneet perustelivat käyttävänsä kumpaakin linjaa vaihdottoman yhteyden vuoksi.



Kuvio 16. Millä perustein työmatka linjalla 415/415N (n=13) ja linjalla 561/562N (n=12)

Linjan 617 huomattavasti suosituin ja eniten vastauksia saanut perustelu oli puolestaan nopein yhteys (76 %) ja toiseksi suosituin vähiten kävelyä (41 %) vaihtoehto (kuvio 17).



Kuvio 17. Millä perustein työmatka linjalla 617? (n=17)

Taulukosta 14 nähdään, että linjan 615 asiakkaat olivat eniten tyytyväisiä lipun ostamisen helppouteen (4,56) ja turvallisuuteen (4,24). Muiden ominaisuuksien keskiarvot jäivät alle neljän. Alhaisimman asiakastyytyväisyys arvosanan linja 615 sai reittien nopeudesta (3,44). Pienimmät keskihajonnat olivat lipun ostamisen helppoudella (0,8) ja kuljettajan palvelualltiudella (0,86), eli näissä ominaisuuksissa vastaajat olivat melko samaa mieltä toistensa kanssa. Suurin keskihajonta, eli vastausten vaihtelevuus taas oli reittien nopeudella (1,58).

Taulukko 14. Työntekijöiden tyytyväisyyden jakautuminen linjan 615 ominaisuuksissa

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Lipun ostamisen helppous	4,56	0,80	22
Turvallisuus	4,24	0,91	22
Täsmällisyys	3,89	1,24	23
Aikataulut	3,82	1,24	23
Vaihtoyhteydet	3,82	1,13	17
Kuljettajan palvelualltius	3,65	0,86	23
Matkustusmukavuus	3,46	1,10	22
Reittien nopeus	3,44	1,58	23

Asiakastyytyväisyyden neljästä yöaikaan liittyvistä väittämästä linjan 615 parhaimman keskiarvosanan sai matkustamisen turvallisuus yöaikaan (3,53). Alhaisimman keskiarvon (2,59) linja 615 sai vuorovälin tiheydestä yöaikaan (2,59), eli matkustajat olivat jokseenkin tyytymättömiä kyseiseen ominaisuuteen. Kuten taulukossa 15 näkyy, linjan 615 väittämällä on kaikilla melko samat keskihajonnat, mutta näistä alhaisin on linjan aikataulujen sopivuudella työvuorojen aloitus- ja loppumisaikoihin (1,04).

Taulukko 15. Työntekijöiden mielipiteiden jakautuminen linjan 615 väittämässä

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Koen linjalla matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	3,53	1,12	17
Linjan aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	3,14	1,04	22
Linjasta on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	2,62	1,19	13
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	2,59	1,18	17

Linjan 415 asiakkaat olivat eniten tyytyväisiä turvallisuuteen (4,26) ja lipun ostamisen helppouteen (4,22). Muiden ominaisuuksien keskiarvot jäivät alle neljän. Alhaisimman keskiarvon linja 415 sai vaihtoyhteyksistä (3,5). Taulukossa 16 näkyy, että linjan 415 ominaisuuksista linja-auton ja pysäkkien turvallisuudella (0,52) ja matkustusmukavuudella (0,66) oli pienimmät keskihajonnat vastaajien kesken. Suurin keskihajonta taas oli aikatauluilla (1,42).

Taulukko 16. Työntekijöiden tyytyväisyyden jakautuminen linjan 415 ominaisuuksissa

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Turvallisuus	4,26	0,52	10
Lipun ostamisen helppous	4,22	0,90	12
Reittien nopeus	3,74	1,34	13
Kuljettajan palvelualltius	3,70	1,29	12
Matkustusmukavuus	3,65	0,66	13
Täsmällisyys	3,61	1,01	13
Vaihtoyhteydet	3,50	1,10	5
Aikataulut	3,04	1,42	13

Linjalla 415N kulkeneet työntekijät olivat eniten tyytyväisiä matkustamisen turvallisuuteen yöaikaan keskiarvolla 4,14 (taulukko 17). Kaikkien linja-autojen väittämistä linja 415N sai alhaisimman keskiarvon (2,00) aikataulujen sopivuudesta työvuorojen alkamis- ja loppumisaikoihin. Linjoja 415 ja 415N käyttävät lentoaseman työntekijät ovat selvästi tyytymättömiä näiden linjojen aikatauluihin, sillä molemmat linjat (päiväsaikaan kulkeva 415 ja yöaikaan kulkeva 415N) saivat heikoimmat keskiarvot niin ominaisuuksia-, kuin väittämiä vertailtaessa. Pienin keskihajonta linjalla 415N oli yöaikaisilla vaihtoyhteyksillä (1,00) ja suurimman keskihajonnan sai väittävä, että linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan (1,51). On hyvä huomioida, että 415N väittämien keskiarvot ja keskihajonnat perustuvat vain 7-8 vastaajan mielipiteisiin ja kohdassa vaihtoyhteydet yöaikaan vain 3 vastaajan.

Taulukko 17. Työntekijöiden mielipiteiden jakautuminen linjan 415N väittämässä

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Koen linjalla matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	4,14	1,07	7

Linjasta on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	4,00	1,00	3
Linjan reitti vastaa matkustustarpeitani	2,75	1,49	8
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	2,38	1,51	8
Linjan aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	2,00	1,07	8

Taulukosta 18 nähdään, että linjan 561 asiakkaat olivat eniten tyytyväisiä lipun ostamisen helppouteen (4,38) ja turvallisuuteen (4,18). Kuten myös linjojen 615 ja 415 taulukoissa, myös linjan 561 muiden ominaisuuksien keskiarvot jäivät alle neljän. Alhaisimman keskiarvon linja 561 sai matkustusmukavuudesta (3,54). Pienimmät keskihajonnat vastaajien kesken olivat matkustusmukavuudella (0,70) ja vaihtoyhteyksillä (0,97) Suurin keskihajonta oli täsmällisyydellä (1,51).

Taulukko 18. Työntekijöiden tyytyväisyyden jakautuminen linjan 561 ominaisuuksissa

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Lipun ostamisen helppous	4,38	1,29	10
Turvallisuus	4,18	1,18	11
Vaihtoyhteydet	3,81	0,97	9
Kuljettajan palvelualltius	3,74	1,23	10
Täsmällisyys	3,74	1,51	11
Reittien nopeus	3,71	1,48	11
Aikataulut	3,69	1,17	11
Matkustusmukavuus	3,54	0,70	11

Linjan 562N matkustajat olivat tyytyväisimpiä matkustamisen turvallisuuteen yöaikaan (4,20) ja matkustajat olivat myös selvästi eniten samaa mieltä tästä väittämästä, sillä turvallisuus sai pienimmän keskihajonnan 0,84 (taulukko 19). Matkustajat ovat jokseenkin tyytymättömiä vuorovälin tiheyteen yöaikaan, sillä tämä väittämä sai linjan 562N alhaisimman keskiarvon 2,83. Suurimman keskihajonnan sai väittämä, että linja vastaa vastaajan matkustustarpeita (1,68). Taas on hyvä huomioda, että linjan 562N väittämiin on vastannut vain 5-7 vastaajaa riippuen väittämästä.

Taulukko 19. Työntekijöiden mielipiteiden jakautuminen linjan 562N väittämissä

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Koen linjalla matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	4,20	0,84	5
Linjan aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	3,17	1,17	6
Linjan reitti vastaa matkustustarpeitani	3,14	1,68	7
Linjasta on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	3,00	1,58	5
Linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	2,83	1,33	6

Verrattuna muihin linjoihin, linja 617 sai kaikista parhaimmat keskiarvot seuraavista ominaisuuksista; reittien nopeus (4,58), vaihtoyhteydet (4,14), matkustusmukavuus (4,0), täsmällisyys (4,0) ja kuljettajan palvelualttius (4,0). Linjan 617 asiakastyytyväisyyden voidaan sanoa olevan hyvä, sillä kaikkiin muihin ominaisuuksiin vastaajat olivat jokseenkin tyytyväisiä, paitsi aikatauluihin (3,46). Voidaan sanoa, että vastaajat olivat lähestulkoon erittäin tyytyväisiä linjan 617 reittien nopeuteen (4,58). Reittien nopeuden keskihajonta on samalla 0,86, eli vastaajat ovat olleet melko samaa mieltä toistensa kanssa, koska hajonta on niin pieni. Taulukossa 20 näkyy myös, että ominaisuuksista pienin keskihajonta oli lipujen ostamisen helppoudella (0,48) ja seuraavaksi pienimmät turvallisuudella (0,66) ja kuljettajan palvelualttiudella (0,69). Suurin keskihajonta oli aikatauluilla (1,2).

Taulukko 20. Työntekijöiden tyytyväisyyden jakautuminen linjan 617 ominaisuuksissa

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Reittien nopeus	4,58	0,86	17
Lipun ostamisen helppous	4,25	0,48	16
Turvallisuus	4,17	0,66	17
Vaihtoyhteydet	4,14	0,93	9
Täsmällisyys	4,00	0,97	17
Matkustusmukavuus	4,00	1,05	17
Kuljettajan palvelualttius	4,00	0,69	17
Aikataulut	3,46	1,20	17

Lisäyksenä yöaikaan kulkevien linjojen väittämiin, myös päiväsaikaan kulkevien linjojen aikataulujen sopivuudet työvuorojen alkamis- ja loppumisaikoihin näkyvät taulukossa 21. Linja 415 sai alhaisimman keskiarvon kyseisestä väittämästä (2,36) ja suurimman, eli parhaimman keskiarvon sai linja 617 (3,53). Keskihajonta linjan 561 vastauksissa on alhaisin (1,08). Työntekijöiden tyytyväisyys linja-autojen aikatauluihin ja sopivuuteen työvuorojen kanssa ei siis ole kovin korkealla tasolla. Kaikkien yllä mainittujen väittämien lisäksi linjan 617 vuorovälin tiheydelle ei ole omaa taulukkoa, mutta keskiarvoksi se sai 2,59, eli matkustajat olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että kyseisellä linjalla on tarpeeksi tiheä vuoroväli.

Taulukko 21. Aikataulujen sopivuus työvuorojen kanssa (linjat 415, 617, 561)

	Keskiarvo	Keskihajonta	Lukumäärä
Linjan 415 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	2,36	1,21	11
Linjan 617 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	3,53	1,18	17
Linjan 561 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	3,18	1,08	11

Linja-autoista avointa palautetta ja kehitysideoita saatiin seuraavanlaisesti; linjalle 615 palautetta antoi 10 matkustajaa, linjalle 415/415N kahdeksan, linjalle 617 kuusi ja linjalle 561/562N neljä. Linjan 615 linja-autot ovat palautteiden mukaan erittäin ruuhkaisia melkein ympäri vuorokauden, joka tekee matkustamisesta epämiellyttävää ja hitaampaa. Yöaikaan linja voisi kulkea useammin, jopa 15 minuutin välein. Linja-auto ei pysy aikataulusaan, vaan usein ohittaa pysäkin huomattavasti etuajassa, joka aiheuttaa matkustajan myöhästymisen vuorolta. Joskus puolestaan linja-auto tulee pysäkillä jopa 10 minuuttia myöhässä. Reitin pituus on myös palautteiden mukaan liian pitkä. Linjan reitti aiheuttaa kuitenkin eriäviä ajatuksia riippuen matkustajan asuinpaikasta. Rautatieasemalta tai keskustan lähetyviltä kyytiin nousevien mukaan on turhaa, että reitti kulkee Tammiston ja Kartanonkosken kautta, kun taas kyseisillä alueilla asuville linja 615 on ainoa vaihtoehto kulkea lentoasemalle, koska Vantaan linjauudistuksen takia Vantaan sisäisiä reittejä lakautettiin.

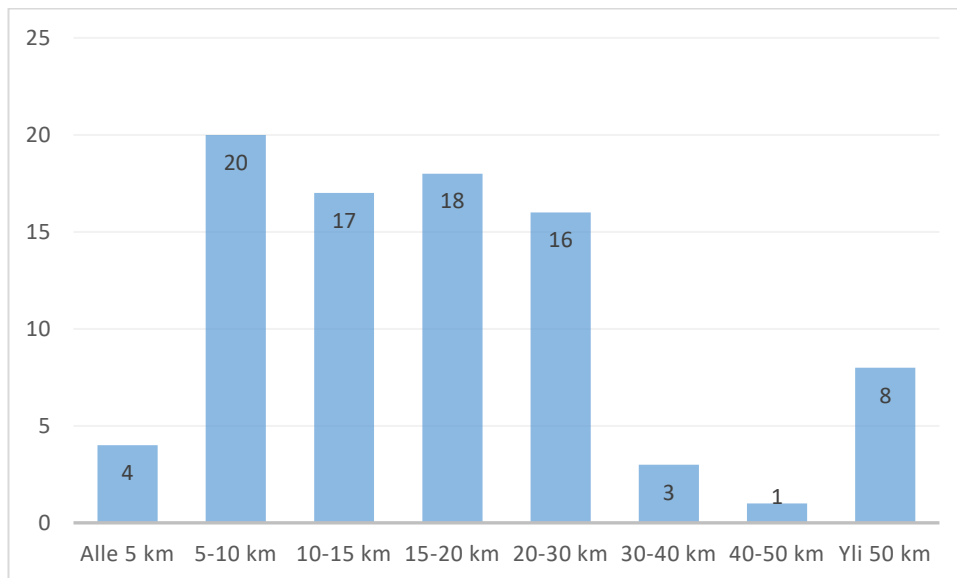
Linjojen 415 ja 415N jokainen kehitysidea ja palaute koski aikatauluja. Linjalla 415 toivotaan olevan tiheämpi vuoroväli ympäri vuorokauden. Viikonloppu öisin kulkeva 415N aiheuttaa keskustassa juhlijoiden takia myöhästymisiä aikatauluihin ja lentokentän työntekijöiden kokemuksen mukaan kyseinen linja on lähtökohtaisesti aina vähintään viisi minuuttia myöhässä. Lentoasemalle töihin kulkevien matkustusmukavuus kärsii, kun linja-auto on täynnä humaltuneita kanssamatkustajia aikataulujen myöhästymisten lisäksi.

Linjaa 617 käyttävät toivoivat, että linja kulkisi ympäri vuorokauden ja myös viikonloppuisin. Linja-auto 617 on kommenttien mukaan selvästi pidetyin kaikista lentokentälle kulkevista linja-autoista. Linjalla 617 on paljon nopeampi ja suorempi reitti lentoasemalle kuin linjalla 615 ja sen takia työntekijät pitivät siitä. Lentoasemalla työskentelee paljon ihmisiä vuorotöissä, joten 617 palvelee vain hyvin pientä joukkoa nykyisellä aikataulullaan. 617 linja-auton lähtöajat lentoasemalta ovat kommenttien mukaan huonot, sillä lähtöjä on esimerkiksi 16.06 ja työvuoron päätyttyä 16.00 on vaikea ehtiä kyseiseen vuoroon. Muutama minuutin myöhäisempi lähtö edesauttaisi vuorolle ehtimistä.

Linjojen 561 ja 562N palautteet liittyvät niin ikään aikatauluihin. Matkustajat toivovat ympärivuorokautista ja tiheämpää vuoroväliä jokaiselle viikonpäivälle, mutta varsinkin viikonlopuille. Lähtöaikoihin lentoasemalta toivotaan muutoksia samalla periaatteella kuin linjalle 617. Yhtenä kommenttina oli, että vuoro lähtee lentoasemalta klo 23.03 ja klo 23:00 lopuvasta vuorosta ei millään kerkeä kyseiseen lähtöön. Yhden kommentin mukaan kummallakin linjalla on liian pitkä reitti ja liian monta pysäkkiä varsinkin Vantaan puolella. Reitien varrelle myös pysäkeille toivottiin katoksia.

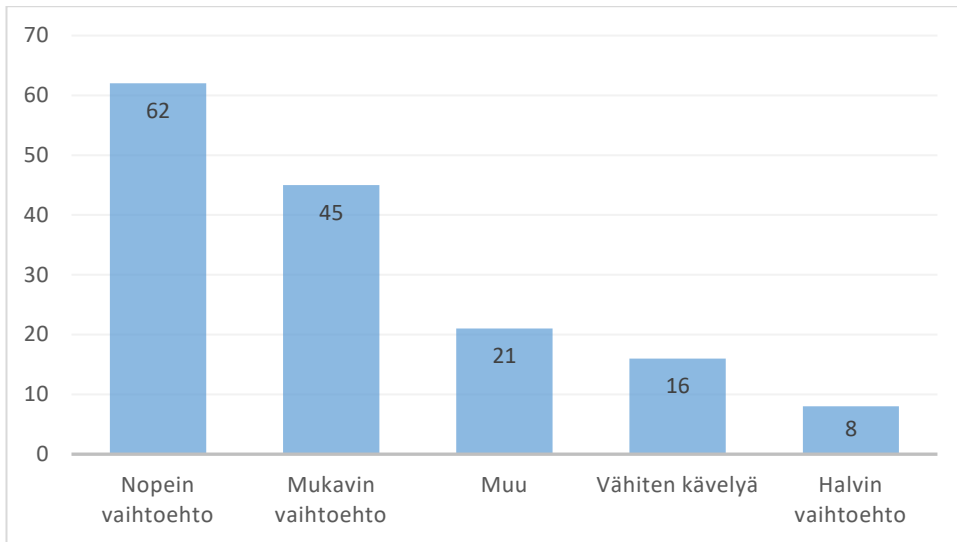
5.2.3 Työntekijöiden työmatkatottumukset henkilöautolla ja taksilla

Kyselyyn vastanneista joukkoliikennettä käyttävistä lentoaseman työntekijöistä 40 % (n=87) ilmoitti käyttävänsä myös autoa työmatkoihin. 40 % heistä sanoi käyttävänsä autoa lähes päivittäin, 25 % viikoittain, 24 % muutaman kerran kuukaudessa ja 11 % muutaman kerran vuodessa tai harvemmin. Autoa käyttävistä työntekijöistä 82 % työmatka oli 5-30 kilometriä (kuvio 18). Yli 30 kilometrin matkan päästä matkusti 13 % ja lyhyen matkan päästä (alle 5 km) matkusti 5 %.



Kuvio 18. Työmatkojen pituus (n=87)

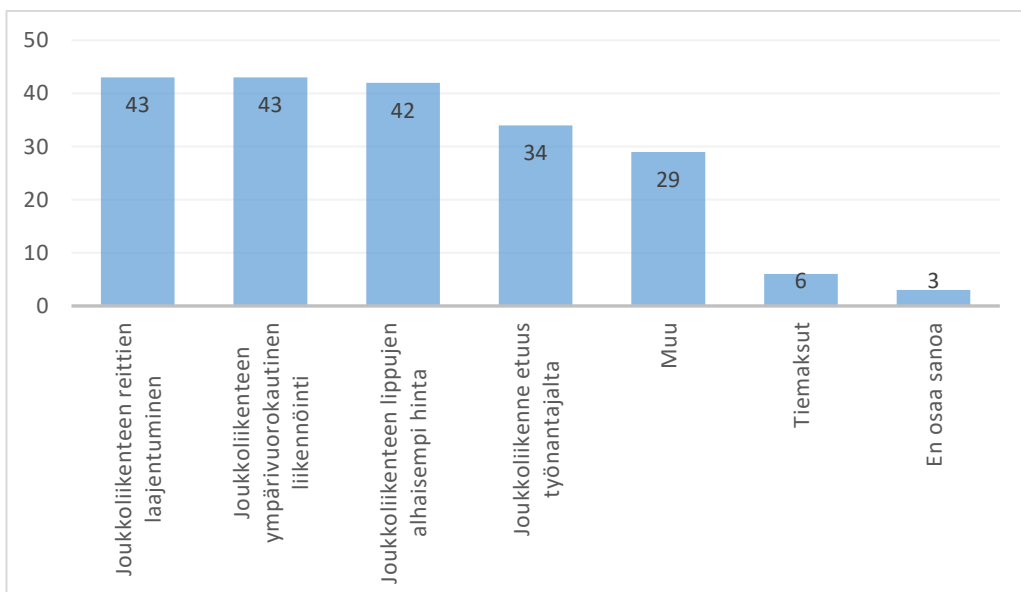
Eniten perusteluita auton käytölle (kuvio 19) saivat vaihtoehdot; nopein vaihtoehto 71 % ja mukavin vaihtoehto 52 %. 24 % valitsi muu -vaihtoehdon seuraavien perusteiden: ei tarvitse seurata aikataulua, joukkoliikenne ei kulje (yöaika tai viikonloput), joukkoliikennettä ei ole (asuinpaikka), lasten kuljettamisen tai harrastusten yhdistäminen työmatkaan ja auton käyttö töissä.



Kuvio 19. Millä perusteilla työntekijät käyttävät autoa työmatkoihin (n=87)

Auton käyttäjistä 92 % pystyisi käyttämään myös joukkoliikennettä päiväsaikaan, kun taas 6 % ei pystyisi käyttämään joukkoliikennettä lainkaan ja 2 % valitsi en osaa sanoa - vaihtoehdon. Yöaikaan 62 % ei pysty käyttämään joukkoliikennettä lainkaan. Vain 9 % on mahdollisuus kulkea töihin yöaikaan joukkoliikenteellä. 29 % ei osannut sanoa olisiko joukkoliikenteen käyttöön mahdollisuutta.

Työntekijöiden kannusteina autoilun vähentämiseen työmatkoilla oli lähes kaikki vaihtoehdot tasaisesti (kuvio 20). Tiemaksut eivät saaneet kuin 7 % äänistä. Muita kannusteita työntekijät listasivat seuraavasti; jokin nopeampi tai yhtä nopea yhteys kuin autolla, suoremmat reitit joukkoliikenteellä, paremmat aikataulut (tiheys) ja parempi liityntäliikenne.



Kuvio 20. Mitkä tekijät saivat työntekijät vähentämään autoilua (n=87)

Kyselyyn vastanneista lentoaseman työntekijöistä 37 % (n=79) käytti taksia työmatkoihin. Heistä 41 % kertoi kulkevansa taksilla töihin muutaman kerran kuukaudessa, 38 % viikoittain, 15 % muutaman kerran vuodessa tai harvemmin ja 6 % lähes päivittäin. 60 % taksia käyttävistä työntekijöistä käyttävät kyseistä kulkumuotoa, koska joukkoliikenne ei kulje yöaikaan. 1 % vastasi, ettei asu alueella, josta joukkoliikenne kulkisi ja 39 % vastaajista valitsivat muu -vaihtoehdon. Muita syitä oli lähes poikkeuksetta se, että työnantaja tarjoaa mahdollisuuden taksin käyttöön. Erityisesti tämä vaihtoehto oli aikoina, jolloin joukkoliikenne ei kulje. Muita vastauksia oli mukavuus, väsymys tai lumi.

Kimppakyytejä työmatkoihin käyttää vain 9 % kyselyyn vastanneista. Vastaajista 50 % kertoi käyttävänsä kimppakyytejä muutaman kerran vuodessa tai harvemmin, 35 % muutaman kerran kuukaudessa ja 15 % viikoittain. Vastaajista 60 % perusteena kimppakyytien käytölle oli, että työkaveri asuu lähellä ja 25 % perusteena autottomuus. Muita syitä kimppakyytien käytölle oli työpaikan sijainti kumppanin työmatkan varrella ja monet myös vastasivat, että työnantajan tarjoamat taksikyydit ovat kimppakyytejä.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tuloksista selvisi, että Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen käyttäjät (matkustajat ja työntekijät) ovat päiväsaikaan paljon tyytyväisempiä lentoaseman joukkoliikenteeseen kuin yöaikaan. Tuloksien perusteella juna oli käytetympi joukkoliikenneyhteys lentoasemalle matkustaessa kuin linja-auto. Kyselyistä selvisi, että junien ja linja-autojen aikatauluihin liittyen molempien käyttäjäryhmien tarpeet olivat samat, eli aikaisemmille ja myöhäisemmille vuoroille olisi tarvetta. Muu yhteinen tekijä näillä käyttäjäryhmillä oli se, että he olivat jokseenkin tyytymättömiä lentoaseman joukkoliikenteeseen yöaikaan. Asiakkaiden tyytymättömyyteen vaikutti kulkuvälineiden harvat vuorovälit, myöhästelyt, pitkät kulkureitit ja junan kulkemattomuus yöaikaan.

Molemmissa kyselyissä tutkittavilla oli mahdollisuus antaa avointa palautetta koskien junia tai tiettyä linja-autoa. Pääaiheena palautteissa oli joukkoliikenteen ympärivuorokautinen liikenne ja nopeammat yhteydet Helsingin keskustasta lentoasemalle. Suurin osa näistä kommentteista oli kuitenkin Kehäradan operointiin liittyviä. Molemmissa kyselyissä junien käyttäjiä oli paljon enemmän kuin linja-autojen käyttäjiä. Tämä tulos ei yllätä, sillä kuten luvussa 2.1 kerroimme lähijunien matkustajamäärien nousseen hurjasti vuosien 2015-2017 aikana. Kasvun taustalla on Kehäradan avautuminen ja ei ole ihme, että matkustajat jättävät palautetta ja antavat kehitysideoita kasvavasta ilmiöstä.

Luvussa 2.1 kerroimme HSL:n viidestä painopisteestä ja heidän palvelulupauksestaan tarjota houkutteleva ja tehokas joukkoliikenne sekä kehittää yhteistyössä toimivaa liikkumisen kokonaisuutta. Lähdimme kyselyn tulosten ja palautteiden kautta pohtimaan kehitysideoita asiakastyytyväisyyden parantamiseksi. On hyvin selvää, että jos Kehärata voisi kulkea läpi yön, asiakastyytyväisyys voisi olla paljon parempi. Kuten luvuissa 2.1.2 ja 2.2.1 kerroimme, Kehäradasta kahdeksan kilometriä on tunnelia ja yöllisten huoltotöiden takia junat eivät kuitenkaan voi radalla silloin kulkea. HSL joukkoliikennesuunnittelija Olli Ahtin mukaan ympärivuorokautisen junaliikenteen kustannukset olisivat myös liian suuret ja tällä hetkellä linja-autoliikenne on kustannustehokkaampi vaihtoehto HSL:lle yöaikaan.

Kappaleessa 2.1.2 käsittelimme Suomen rautatieliikennettä, jossa mainittiin siitä, että rautaverkko on suurimmaksi osaksi yksiraiteista. Ainoastaan vilkkaimman pääradan varrella rata on moniratainen ja Kehäradan itäinen puoli osuu sen varrelle. Koska Kehärata ei ole koko osuudeltaan moniratainen, ei paljon toivottu nopeampi yhteys junan pikavuorona ole mahdollinen ympäri vuorokauden. Vaihtoehtoisena ratkaisuna Kehäradalle voisi kaavailla läpi yön liikennettä niin, että juna kulkee nopeamman reitin yöaikaan, niin sanottuna pika-

vuorona. Tämä pikavuoron juna pysähtyisi vain muutamalla pysäkillä, jotka olisivat isoimmat aluekeskukset, kuten Pasila, Tikkurila ja Myyrmäki. Isoimpien aluekeskusten lisäksi juna voisi mahdollisesti pysähtyä myös Aviapoliksen asemalla, sillä lentoaseman yritysten toimistot ja työpaikat ulottuvat sinne asti. Yöaikaan junan ei tarvitsisi kulkea tiheällä aikataululla, mutta operointi huoltotöiden puitteissa olisi suotavaa, jotta matkustajien tarpeisiin vastattaisiin ja heillä olisi mahdollisuus kulkea lentoasemalle yöllä junalla.

Mikäli pikajunan toteuttaminen ei ole mahdollista korkeiden kustannusten ja tunneleiden huoltotöiden takia, tulisi HSL:n harkita samantyyllisen pikavuoron avaamista linja-autoille. Pikavuoron linja-autoreitin tulisi olla suora Helsingin keskustasta lentoasemalle, tai pysähtyä maksimissaan muutamalla oleellisella pysäkillä matkan varrella. Täysin suora reitti nopeuttaisi työntekijöiden ja matkustajien matkantekoa ja se vähentäisi esimerkiksi työntekijöiden myöhästymisiä töistä. Avointen palautteiden kautta kävi ilmi, että etenkin työntekijät olivat tyytymättömiä linja-autojen myöhästelyihin ja kulkuvälineiden ruuhkautumiseen varsinkin viikonloppu öisin.

Myöhästymisten myötä matkustajille syntyy huonoja kokemuksia joukkoliikenteestä ja palvelun laadun tasojen välille syntyy tällöin kuilu. Tämä kuilu on viides kuilu, odotetun ja koetun laadun välillä, koska kokemus ei vastaa odotusta. Esimerkiksi linja-autolla matkustava katsoo tietyn linja-auton arvioidun pysäkin ohitusajan, jolloin matkustaja olettaa kulkuvälineen saapuvan kyseiseen aikaan. Linja-auton myöhästyessä odotetusta saapumisajasta, matkustajan kokemus ei vastannut odotuksia. Lentoasemalle kuljettaessa on erityisen tärkeää niin matkustajien kuin työntekijöiden puolesta, että aikataulut ovat luotettavia, jotta myöhästymisiä työvuoroista tai lennoilta ei syntyisi. Digitalisaation, joka on yksi globaaleista trendeistä, myötä HSL tarjoaa myös mobiilisovelluksessaan reaaliaikaista tietoa eri kulkuvälineiden sijainnista reiteillään ja pysäkkikohtaista tietoa, milloin esimerkiksi seuraava linja-auto saapuu pysäkillä. HSL voisi markkinoida mobiilisovellusta ja kyseistä palvelua enemmän, jotta useammat asiakkaat löytäisivät hyödyn siitä ja tyytyväisyys parani. Mobiiliapplikaation reaaliaikainen tieto kulkuvälineiden sijainnista helpottaa matkustajaa oman reitin ja aikataulun suunnittelussa sekä mahdollisesti parantaa matkustajan tyytyväisyyttä myöhästymisen tiedottamiseen liittyen. Kokonaistyytyväisyys kärsii silti kulkuvälineen ollessa myöhässä. Linja-autoille voisi kerran tuntiin tehdä pikavuoron niin, että aikataulut esimerkiksi osuisivat hyvin yhteen lentoaseman työntekijöiden työvuorojen alkamis- ja loppumisaikoihin.

Linja-autojen pikavuorot, kuin myös muutkin aikataulut tulisi suunnitella niin, että ne sopisivat paremmin yhteen lentoaseman työntekijöiden työvuorojen alkamis- ja loppumisaikoihin. Kuten tuloksissa kerroimme, lentoaseman työntekijöiden työvuorot sijoittuvat koko

vuorokauden ympäri. Tulosten mukaan hyvin monen työntekijän aikaisin työvuoro alkaa kello 05.00-07.00 välillä ja työvuorot loppuvat kello 16.00-19.00 välillä (toimistotyö) sekä kello 22.00-00.00 välillä. Varsinkin näinä aikoina aikataulujen tulisi olla työntekijöitä ajatellen sopivimmat. Lentoaseman työntekijöiden kyselystä saimme avoimista kommentteista selville, että toiveena oli junien ja linja-autojen varhaisaamujen aikataulujen muuttaminen niin, että vuoro saapuisi lentoasemalle vähintään kymmenen minuuttia ennen tasatuntia. Tämä edesauttaisi työntekijöitä ehtimään työvuoron alkuun ajoissa, sillä siirtyminen linja-autoasemalta työpisteelle voi olla hyvinkin pitkä lentoasemalla. Tällä hetkellä esimerkiksi arkaamun ensimmäinen linja-auto 615 saapuu lentoasemalle kello 04.52 (HSL f). Mikäli linja-auto on yhtään myöhässä, ei työntekijä oletettavasti ehdi työvuoronsa alkuun. Työvuorojen loppumisten kannalta taas olisi järkevintä, että linjat lähtisivät vähintään kymmenen minuuttia yli tasatunnin, mahdollistaen työntekijöiden siirtymisen pysäkille tai asemalle työpisteeltä. Myöhään iltaisin tämä aikataulujen loogisesti sijoittelu olisi erittäin tärkeää, sillä junien ja linja-autojen aikataulut ovat hyvin harvat. Esimerkiksi junalla Myyrmäen suuntaan matkaava työntekijä, joka pääsee töistä kello 23.00, ei ehdi kello 23.04 lähtevään I-junaan. Seuraava I-juna lentoasemalta lähtee vasta kello 23.34 (HSL f). Kyselyistä saatujen avointen palautteiden perusteella, työntekijöiden tyytyväisyys aikatauluihin on laskenut juuri edellä mainituista syistä.

Lentoaseman työntekijöiden lisäksi HSL:n tulisi suunnitella linja-autojen ja junien aikatauluja matkustajia varten varhaisaamuille uudelleen. Luvussa 2.2.1 kerroimme, kuinka aamuisin kello 05.00-09.00 välillä on yksi lentoaseman ruuhkahuipuista ja matkustajia suositellaan saapumaan lentoasemalle kaksi tuntia ennen lennon lähtöä. Tämä tarkoittaa sitä, että kello viiden lennoille matkustajien tulisi olla lentoasemalla noin kolmen aikaan aamuyöllä. Linja-autojen yöliikenteeseen tulisi tehdä tiheämpi vuoroväli niin, että lentoasemalle ruuhka-aikaan tähtäävien matkustajien tarpeet täytyisivät. Tulosten perusteella harvakseltaan kulkevat linja-autot, ruuhkaiset kulkuvälineet ja junien kulkemattomuus yöaikaan vaikuttaa matkustajien tyytymättömyyteen.

Lentoaseman laajentumisen ja matkustajamäärän kasvun vuoksi joukkoliikenteen aikatauluja olisi hyvä suunnitella asiakaslähtöisemmin. Tämä on oleellista myös lähitulevaisuudessa kasvavan väestön, kasvavien työpaikkojen ja matkailun kannalta. Joukkoliikenteen suunnittelijat voisivat miettiä miten joukkoliikennettä palveluna voisi täydentää. HSL voisi miettiä kaupunkipyörien markkinointia joukkoliikennettä aktiivisesti käyttäville asiakkaille mahdollisilla alennuksilla. Näillä kaupunkipyörillä voidaan täydentää joukkoliikennettä ja luoda matkaketjuja. Tällaisilla matkaketjuilla voidaan parantaa esimerkiksi työmatkayhteyksiä lentoasemalle. Joukkoliikenteen matkustajan ei tarvitse suunnitella työmatkaansa

täysin eri kulkuvälineiden aikataulujen mukaisesti, vaan hän voi hyödyntää kaupunkipyörää matkallaan esimerkiksi Kehäradan asemalle. Näin työmatkalainen ei joudu kärsimään vaihtoyhteyksiltä myöhästymisestä esimerkiksi myöhässä tulleen linja-auton vuoksi.

Lentoaseman junien henkilökunnan palvelualltiuteen kumpikaan vastaajaryhmä ei ollut tyytyväinen eikä tyytymätön. Linja-autojen kuljettajien palvelualltiuteen oltiin kuitenkin tyytyväisempiä. Palautteiden mukaan junien henkilökunta ei ole kovin aktiivista ja usein heidät näkee vain istuskelemassa junan kyydissä. Matkustajien kokiessa henkilökunnan palvelualltiuden alhaisena, syntyy palvelun laadun tasojen välille kuilu. Tämä kuilu on neljäs kuilu, toimitetun ja koetun laadun välillä. Toimitettu laatu on yrityksen toimittama palvelu, kyseisessä tapauksessa nämä työntekijät. Koettu laatu on asiakkaan kokemus asiakaspalvelusta ja kuten luvussa 3.2 kerrottiin, joukkoliikenteessä laatua voidaan juuri mitata asiakaskokemuksen kautta. Laatukuiluja syntyy eri palvelun laadun tasojen välille, esimerkiksi jos kokemus ei vastaa odotuksia. Näihin laatukuiluihin yrityksen on puututtava, koska asiakaslähtöisessä liikeideassa on yrityksen menestymisen kannalta tärkeää, että asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Luvun 3.1 mukaan ilman tyytyväisiä asiakkaita mikään yritys ei voi menestyä tai pärjätä kilpaileville yrityksille. HSL yrityksenä voisi toimia yhdessä VR:n kanssa ja kouluttaa junahenkilökuntaa paremman asiakaskokemuksen varmistamiseksi.

Avointen palautteiden mukaan Kehäradan junien laiturien sijainnit Helsingin päärautatieasemalla ovat kommenttien mukaan liian kaukana toisistaan, ja laiturien etäisyys juna-aseman päärakennuksesta on liian kaukana. Toisistaan kaukana sijaitsevat laiturit tuottavat haasteita matkustajille, sillä junat lähtevät Helsingin päärautatieasemalta vain noin muutaman minuutin erolla toisistaan. Esimerkiksi jos matkustaja myöhästyy laiturilta 1 lähtevästä I-junasta, ei matkustaja kerkeä siirtymään kahden minuutin päästä lähtevään P-junaan laiturille 19. Pohdintana tästä olisi mielestämme loogisempaa asettaa lentokenttäjunat lähtemään päärakennuksen edestä, jotta kävelymatkat junien välillä olisi lyhyemmät ja myös kulkuvälineestä toiseen vaihtaminen olisi näin tehokkaampaa ja se lyhentäisi siirtymäaikoja. Laiturien sijaitseminen päärakennuksen edessä parantaisivat matkustajien asiakastytytyväisyyttä siirtymäaikojen ja kävelymatkojen osuudelta.

Yhtenä yhteisenä palautteena etenkin lentoaseman työntekijät olivat huomanneet puutteita lentoaseman juna-aseman opasteissa. Juna-asemalta terminaaleihin ohjaavat opasteet voisivat olla selkeämmät ja näkyvämmät. Usean palautteen mukaan matkustajat monesti lähtevät väärään suuntaan tai näyttävät olevan hyvinkin eksyksissä juna-asemalla. Juna-asemalle voisi miettiä parempaa ja selkeämpää ratkaisua opasteisiin. Tällä hetkellä

terminaaleihin ohjaavat opasteet ovat melko pienellä ja niissä lukee "T1/T2". Isommat kyltit esimerkiksi tekstillä "All flights/kaikki lennot" tai yksinkertaisesti tekstillä "terminal 1/2" voisivat toimia paremmin. Lisäksi opasteita voisi laittaa muun muassa junalaiturin lattiaan tai mahdollisesti jo junaan.

Globaalien trendien ympäristövaikutuksiin (luku 2.3.1) viitaten, kyselyssä kysyttiin vastaajilta mikä kannustaisi heitä vähentämään autoilua. Suuri osa joukkoliikenteen käyttäjistä (matkustajista 39 % ja työntekijöistä 40 %) kertoi käyttävänsä nopeimman yhteyden vuoksi myös autoa matkustaessaan lentoasemalle. Vastausten pohjalta joukkoliikenteen ympärivuorokautinen liikennöinti ja laajemmat reitit toimivat suurimpina kannusteina. Tiemaksut, jotka HSL on listannut toiseksi tärkeäksi toimenpiteeksi päästöjen vähentämisen kannalta, puolestaan eivät saaneet paljon ääniä kyselyssä (matkustajat 12 % ja työntekijät 7 %). Lippujen hintojen aleneminen olisi toimiva kannuste kyselyn perusteella. HSL on suunnitellut mahdollisten tiemaksujen tuloista osan kohdistuvan juuri joukkoliikenteen lippujen hintoihin ja niiden alentumiseen. Mikäli tiemaksuja pääkaupunkiseudun alueelle tulisi, olisi siis odotettavissa, että osa lentoasemalle matkaajista käyttäisi vähemmän autoa.

Kimppakyydein ja yhteiskäyttöautoilla kulkeminen ei ollut kovin yleistä joukkoliikenteen käyttäjien keskuudessa, kun he kulkivat lentoasemalle. Vuokra-autoja ja/tai DriveNow -yhteiskäyttöautoja käytti vain 8 % matkustajista. Kimppakyydeillä töihin puolestaan kulki vain 9 % työntekijöistä. Jaettu liikkuminen näiden kulkumuotojen yhteydessä on kasvava globaali trendi, joka ei kuitenkaan kyselyn saavuttaneiden keskuudessa ollut ainakaan vielä kovin tuttu.

Tutkimuksen oleelliset tulokset sekä kehitysehdotukset toimitetaan HSL:lle luettavaksi. Tulokset voisivat olla mielenkiintoisia myös Finavian kannalta. He lupaavat asiakkailleen sujuvaa matkustamista sloganilla "For Smooth Travelling" ja matkustajien matkan sujuvuuteen vaikuttaa myös lentoasemalle saapuminen tai sieltä poistuminen. Näin ollen joukkoliikenteen toimivuus ja joukkoliikenteen asiakkaiden tyytyväisyys vaikuttavat Finavian asiakaslupauksen täyttymiseen.

Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä olisi hyvä seurata jatkossakin. Syyskaudella HSL:n liikennöintisuunnitelman uusia muutoksia tulee voimaan. Näihin lukeutuu myös Kehäradan aikataulujen paraneminen yön tunteina. Aikataulujen uudistuksen jälkeen voisi esimerkiksi itse HSL tai mahdollisesti joku toinen taho tutkia asiakastyytyväisyyttä uudelleen. Tätä opinnäytetyötä voisi käyttää pohjana ja vertailukohteena.

6.1 Opinnäytetyön luotettavuus

Koska opinnäytetyömme kyselyitä tehtiin kahdelle eri joukkoliikenteen käyttäjäryhmälle, oli erittäin tärkeää suunnitella, missä alustoilla kysely julkaistaan. Julkaisualustoja mietittiin tarkkaan ja päätimme, että tiedotteet kyselystä voidaan jakaa lentoaseman työntekijöille Finavian virallisten tiedotuskanavien Intranetin (Avianet) ja Extranetin (Airportal) kautta. Matkustajien kyselyn saimme HSL:n virallisille sosiaalisen median tileille Instagramiin ja Facebookiin. Näillä valinnoilla saavutettiin oikeat kohderyhmät, mutta vielä kohderyhmien sisällä pyrimme saavuttamaan erikseen lentoasemalle joukkoliikenteellä kulkevia ihmisiä. Täten siis kyselyjen yhteyteen kirjoitettiin saatekirje, jossa pyrittiin herättämään juuri joukkoliikenteen käyttäjien huomio ja saman saatekirjeen yhteydessä kerroimme mitä kyselyssä tutkitaan. Kyselymme reliabiliteetti on hyvä, sillä vastaajia kertyi yhteensä 673 kappaletta, eli saimme hyvin laajan otannan kohderyhmästämme. Tehdyn kyselyn tulokset ovat toistettavissa, sillä otoksessamme ei ollut sattumanvaraisia tuloksia. Kyselyiden linkit olivat yhteensä avoinna 12.3-31.3.2019 ja ne olivat näkyvillä hyvin suurelle määrälle ihmisiä. HSL:n sosiaalisen median kanavien kautta julkaisun on mahdollisesti voinut nähdä yli 40,000 henkilöä ja Finavian tiedotuskanavien kautta noin 10,000-20,000 henkilöä.

Tutkimuksen valideettiä keskitettiin jo ennen kyselyjen julkaisemista. Testaajia oli yhteensä 10 ja heiltä pyydettiin vastaamaan jo valmiina olleeseen kyselyyn. Heitä pyydettiin kiinnittämään huomiota sanavalintoihin, kysymysten helposti ymmärrettävyyteen ja heiltä kysyttiin myös, että olivatko kysymykset heidän mielestään oleellisia liittyen tutkimusongelmaan. Muutamien kysymysten muotoilu ja sanavalintoja muokattiin kommenttien perusteella. Muutaman sanan perään lisättiin myös selitys käytetystä termistä, mitä se tarkoittaa tai mitä aiheeseen sisältyy. Esimerkiksi kyselyssä puhuttiin yöajasta, jolloin yöaika määriteltiin kysymyksen perään ja kun kysyttiin yhteiskäyttöautoista, selvennettiin että sillä tarkoitetaan esimerkiksi DriveNow -autoja. Tällä varmistimme sen, että vastaajalle olisi selvää mitä kysymyksessä kysytään. Kyselyn testaaminen kymmenellä testivastaajalla ja nämä kaikki edellä mainitut muutokset joita kyselyyn tehtyyn vaikuttavat tutkimuksen valideettiä.

Opinnäytetyön tulosten luotettavuuden esittämiseksi laskettiin tyytyväisyyden keskiarvojen lisäksi keskihajonnat. Keskihajonta kuvaa vastaajien vastausten jakautumista. Esimerkiksi työntekijöiden kyselyssä junan ominaisuuksissa reittien nopeus sai tyytyväisyyden keskiarvoksi 4,00. Vastaajia kyseiseen ominaisuuteen oli 153 työntekijää. Keskihajonta oli 1,12 (taulukko 12). Keskihajonnan ollessa yli arvon 1 voidaan todeta, että työntekijöiden

tyytyväisyys reittien nopeuteen jakoi mielipiteitä. Vaikka keskiarvo on tasan 4,00, on vastaajat mahdollisesti vastanneet muitakin arvoja asteikolla 1-5. Mitä pienempi keskihajonnan arvo on, sitä luotettavampi ominaisuuden keskiarvo on.

Tulosten luotettavuutta laski yksittäisten linja-autojen vastaajamäärät. Lähes kaikissa linjoissa huomattiin yhtäläisyyksiä tyytyväisyydessä sekä avoimissa kommentteissa. Linja-autojen tuloksista on pyritty korostamaan isoja yhteisiä linjoja. Taulukoihin on ominaisuus- ja väittämäkohtaisesti lisätty vastaajamäärät, jotta kyseistä tyytyväisyyden keskiarvoa ja sen luotettavuutta voidaan arvioida kriittisesti. Etenkin työntekijöiden kyselyn linja-autokohtaisissa tuloksissa vastaajamäärät ovat alle 20 tai alle 10 vastaajaa. Vastaajien vähäistä määrää on korostettu ja isot yhteiset linjat on tuotu esille tuloksien käsittelyssä.

6.2 Henkilökohtainen arviointi

Opinnäytetyön alkaessa alustava aikataulu oli tiukempi kuin itse toteutunut aikataulu. Ensimmäisen yhteisen tapaamisen jälkeen ohjaajan kanssa, aikataulua muutettiin sopivammaksi. Molemmilla opinnäytetyön tekijöistä oli kokopäivätöitä, jotka veivät aikaa opinnäytetyön teolta. Näin alkuperäistä valmistumisaikaa (joulukuu 2018) siirrettiin loppukevälle 2019.

Uusi pidennetty aikataulu helpotti tapaamisten sopimista työn ohelle. Opinnäytetyön tekijät tapasivat keskenään mahdollisimman usein, kuitenkin vähintään muutaman kerran kaudessa. Tapaamisten lisäksi työtä tehtiin myös etänä videopuheluiden välityksellä. Tietoperusta jaettiin osiin, jotta lähteiden etsimistä ja kirjoitustyötä pystyttiin tekemään erikseen. Erikseen työskentelyä varten luotiin verkkopohjainen Google Docs -asiakirja, jotta tiedostoa pystyttiin katselmaan ja muokkaamaan samanaikaisesti. Näin molemmat myös näkivät mitä muutoksia toinen on viimeksi tehnyt ja pystyi jatkamaan työskentelyä samaan asiakirjaan.

Opinnäytetyön ohjaajan kanssa tavattiin neljä kertaa ja yhden kerran tapaaminen pidettiin Skype välityksellä. Opinnäytetyön päivitetty versio lähetettiin aina hyvissä ajoin ennen tapaamista opinnäytetyön ohjaajalle. Sopivien aikojen löytäminen oli välillä haastavaa eri aikaisten työvuorojen vuoksi. Tämän vuoksi tapaamiset pyrittiin sopimaan hyvissä ajoin, jotta opinnäytetyön tekijät ehtivät toivoa töistä vapaata.

Tutkimuksen asiakastyytyväisyys saatiin selvitettyä tavoitteiden mukaan ja tutkimuksen vastaajien määrään oltiin erittäin tyytyväisiä. Jokaisen joukkoliikenteen kulkuvälineen matkustajia tavoitettiin, mutta linja-autojen matkustajamäärät jäivät hyvin pieniksi verrattuna

junan käyttäjämääriin. Yöliikenteeseen liittyviin kysymyksiin saatiin hyviä vastauksia ja myös paljon avointa palautetta, joiden pohjalta matkustajien mielipiteiden ja asiakastytyväisyyden monipuolisuus tuli selville. Monipuolisuudella tarkoitetaan sitä, että matkustajat antoivat palautetta sellaisista asioista, joita kyselyssä ei erikseen ollut kysytty. Esimerkiksi positiivisena yllätyksenä lentoaseman juna-aseman opasteista saatiin paljon kommenttia. Opasteet ovat myös hyvin oleellinen osa joukkoliikenteen asiakastytyväisyyttä, mitä itse opinnäytetyön tekijät eivät olleet tajunneet huomioida kyselyitä suunniteltaessa.

Opinnäytetyön teko vaati paljon aikaa ja suunnittelua. Sen myötä ajanhallinta- ja suunnittelutaidot sekä yleinen projektinhallinta kehittyivät. Tietoperustaa varten etsittiin paljon lähteitä ja lähteiden käyttö ja merkintä tuli hyvinkin tutuksi työn aikana. Henkilökohtaista kehittymistä tapahtui myös kirjoittamisessa. Teoreettisen tekstin luominen lähteitä käyttäen oli jokseenkin tuttua aikaisemmista töistä, mutta opinnäytetyön tietoperusta vaati totuttua enemmän lähteiden käyttöä ja keskustelua niiden välillä. Tekstin luominen oli välillä haasteellista ja yksityiskohtiin takerruttiin liikaa. Yhteisen ajan puute vaikutti myös välillä kirjoittamisen tahtiin, mutta joustavampi aikataulu lievensi stressiä. Tietoperustan lähteiden lisäksi kirjoja käytettiin paljon myös apuna tutkimusmenetelmiä valittaessa ja kyselyitä muodostaessa. Tämä oli uutta verrattuna aikaisempien töiden tekemiseen. Kirjojen ja internet -lähteiden käyttäminen opinnäytetyön teossa hyödyttää varmasti tulevaisuudessakin.

Kahta kyselylomaketta muodostaessa Webropol -työkalu tuli erittäin tutuksi. Kysymysten muodostaminen vaati aikaa ja kärsivällisyyttä, jotta varsinkin matriisit saatiin toimimaan myös mobiili- ja tablettiversioissa. Kyselyitä tehtiin arviolta noin neljä eri versiota, jotta löydettiin se parhaiten toimiva. Sekä vanhaa versiota (2.0) että uutta versiota (3.0) testattiin useaan otteeseen ja työkalun eri toimintoja opittiin käyttämään. Webropol- työkalun voidaan sanoa opettaneen eniten koko opinnäytetyöprosessista.

Tutkimusten tuloksia läpi käytäessä Excelin käyttöä vaadittiin. Excelin eri toiminnot ja esimerkiksi pikavalinnat tulivat tutuimmiksi ja ohjelmaa opittiin käyttämään tehokkaasti. Eri-laisten taulukoiden ja kuvioden käyttöön saatiin vinkkejä kirjoista, muista opinnäytetöistä sekä opinnäytetyön ohjaajalta.

Molemmat opinnäytetyön tekijät ovat tällä hetkellä töissä Helsinki-Vantaan lentoasemalla ja haluavat tulevaisuudessakin työskennellä liikennepalveluihin liittyvissä työtehtävissä, kuten lentoasemalla tai lentoyhtiöllä. Opinnäytetyötä tehdessä selkeytyi kokonaiskuva liikenteen toimivuudesta sekä eri osa-alueiden toimivuuden tärkeys. Teoriaa kirjoittaessa

opittiin, että lentoliikenteen ja joukkoliikenteen yhteensovittaminen ja toimiminen verkostona on tärkeää maan ja kaupungin matkailuelinkeinon kannalta. Opittiin myös, että liikenneverkoston toimiminen on välttämätöntä palveluiden sekä tuotteiden tuottamisen ja jakamisen kannalta. Tämä oppiminen kehitti ammatillisesti ja varmasti edesauttaa tulevaisuudessa työelämässä.

Joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyttä tutkittaessa opittiin, miten sitä mitataan ja mitä mittareita kannattaa kyselyitä tehdessä käyttää. Opittiin myös, että asiakastyytyväisyyden mittaaminen ei ole itsestäänselvyys ja nopeasti tehtävä projekti, vaan paljon työtä ja aikaa vaativa. Asiakastyytyväisyyden mittaamisen on myös oltava toistuvaa sekä sitä on tehtävä ja seurattava pidemmällä aikavälillä, jotta voidaan nähdä asiakastyytyväisyyden kehittyminen. Tämän opinnäytetyön kannalta opinnäytetyön tekijät tulevat ymmärtämään asiakastyytyväisyyttä paljon syvemmin ja ymmärtäväisemmin kuin ennen ja aiheeseen liittyvä kiinnostus on kasvanut henkilökohtaisesti molemmilla.

Lähteet

Aho, E., Lyly, L. & Mero, I. 2017. Liikenne- ja viestintäarkkitehtuuri 2030 ja 2050. Liikenne- ja viestintäministeriö. Luettavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/79795/Raportit%20ja%20selvitykset%207-2017.pdf?sequence=1>. Luettu: 8.12.2018.

Ahti, O. 20.9.2018. Joukkoliikennesuunnittelija. HSL. Puhelinhaastattelu. Helsinki.

Ahvenainen, P, Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus. Kauppamari Oy. Helsinki.

Entrepreneur 2016. Globalization's Impact on Tourism. Luettavissa: <http://www.asianentrepreneur.org/globalization-tourism/>. Luettu: 5.12.2018.

Aviapolis 2018. Luettavissa: <https://aviapolis.fi/>. Luettu 14.11.2018.

Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Edita Publishing Oy. Helsinki.

BlaBlabCar 2018. About us. Luettavissa: <https://blog.blablacar.com/about-us>. Luettu: 18.11.2018.

CEN 2019. Technical bodies. CEN/TC 320 - Transport - Logistic services. EN 13816 - 2002. Luettavissa: https://standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204:110:0:::FSP_PROJECT:15341&cs=1C5FE78834C2B75C34D6C28AB0C46D550. Luettu: 7.1.2019.

Conserve energy future 2018. What is Urbanization Luettavissa: <https://www.conserve-energy-future.com/causes-effects-solutions-urbanization.php>. Luettu 28.11.2018.

DriveNow 2018a. Tietoa meistä. Luettavissa: <https://www.drive-now.com/fi/fi/about>. Luettu: 24.11.2018.

DriveNow 2018b. Vinkkejä DriveNow:n käyttöön. Pysäköinti. Luettavissa: <https://www.drive-now.com/fi/fi/tips/parking>. Luettu: 24.11.2018.

DriveNow 2018c. DriveNow blogi. 'Yhteiskäyttöauto' on yhteisessä käytössä oleva auto – yläkäsitteen alle mahtuu kymmeniä eri toimintamalleja. Luettavissa: <https://www.drive-now.com/fi/fi/blog/default/yhteiskaytto-on-ylakasite>. Luettu: 24.11.2018.

DriveNow 2018d. Hinnoittelu. Luettavissa: <https://www.drive-now.com/fi/fi/pricing/>. Luettu: 24.11.2018.

Environment 2018. Environmental issues. Globalization and Its Impact on the Environment. Luettavissa: <https://www.environment.co.za/environmental-issues/globalization-and-its-impact-on-the-environment.html>. Luettu: 6.12.2018.

Eurooppa-neuvosto. Poliitikat. Ilmastonmuutoksen torjunta EU:ssa. Pariisin ilmastopöytäkirja. Luettavissa: <https://www.consilium.europa.eu/fi/policies/climate-change/timeline/>. Luettu 18.11.2018.

Facebook 2019a. HSL. Helsingin seudun liikenne. Julkaisu 21. maaliskuuta kello 3.53. Luettavissa: <https://www.facebook.com/helsinginseudunliikenne/photos/a.178531112201942/2052907411430960/?type=3&theater>. Luettu: 31.3.2019.

Facebook 2019b. Susanna Pakkanen. Julkaisu 12. maaliskuuta kello 6.58. Luettavissa: <https://www.facebook.com/susanna.pakkanen.3/posts/10212824209016803>. Luettu: 31.3.2019.

Finavia Airportal. Luettavissa: <https://airportal.finavia.fi/>. Luettu: 4.4.2019

Finavia 2018a. Lentoasemat. Helsinki-Vantaa. Lentoasemalla. Lyhyesti. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat/helsinki-vantaa/lentoasemalla/lyhyesti>. Luettu: 18.11.2018.

Finavia 2018b. Lentoasemat. Helsinki-Vantaa. Lentoasemalla. Lyhyesti. Historia. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat/helsinki-vantaa/lentoasemalla/lyhyesti/historia>. Luettu: 14.11.2018.

Finavia 2018c. Tietoa Finaviasta. Lentoasemat kehittyvät. Helsinki-Vantaan kehitysohjelma. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/tietoa-finaviasta/lentoasemat-kehittyvat/helsinki-vantaan-kehitysohjelma>. Luettu: 18.11.2018.

Finavia 2018d. Uutishuone 2018. Helsinki-Vantaan pysäköintihalli P1 ja P2 saavuttaa eläkepäivänsä tammikuussa 2019. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2018/helsinki-vantaan-pysakointihalli-p1-ja-p2-saavuttaa-elakepaivansa-tammikuussa-2019>. Luettu: 18.11.2018.

Finavia 2018e. Lentoasemat. Helsinki-Vantaa. Lennot. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat/helsinki-vantaa/lennot?tab=dep>. Luettu 8.12.2018.

Finavia 2018f. Uutishuone 2017. Helsinki-Vantaa nyt hiilineutraali lentoasema. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/helsinki-vantaa-nyt-hiilineutraali-lentoasema>. Luettu: 18.11.2018.

Finavia 2019. Lentoasemat. Helsinki-Vantaa. Kulkuyhteydet. Luettavissa: <https://www.finavia.fi/fi/lentoasemat/helsinki-vantaa/pysakointi-kulkuyhteydet>. Luettu: 31.3.2019.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen. Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum Media Oy. Viro.

Greenriders 2018. Luettavissa: <http://www.greenriders.in/>. Luettu: 18.11.2018.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Talentum Media Oy. Helsinki.

Heikkilä, T. 2014. Kvantitatiivinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Helsingin kaupunki 2018. Hiilineutraalia Helsinki 2035 - toimenpideohjelma. Luettavissa: <https://www.hel.fi/static/liitteet/kaupunkiymparisto/julkaisut/julkaisut/HNH-2035-toimenpideohjelma.pdf>. Luettu: 26.11.2018.

Helsingin yliopisto 2018. Tutkimus. Nopeimmin metrolla, autolla vai kaupunkipyörällä? - Uusi aineisto paljastaa muutokset pääkaupunkiseudun saavutettavuudessa. Luettavissa: <https://www.helsinki.fi/fi/uutiset/luonnontieteet/nopeimmin-metrolla-autolla-vai-kaupunkipyoralla-uusi-avoin-aineisto-paljastaa-muutokset-paakaupunkiseudun-saavutettavuudessa>. Luettu: 17.11.2018.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Luettavissa: http://www.mit.jyu.fi/OPE/kursit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Luettu: 25.4.2019.

Hirsijärvi, S, Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

HSL Helsingin seudun liikenne a. 6/2017. Kehäradan liikenteelliset vaikutukset. Luettavissa: https://www.hsl.fi/sites/default/files/6_2017_keharadan_liikenteelliset_vaikutukset.pdf. Luettu: 21.12.2018.

HSL Helsingin seudun liikenne b. Helsingin seudun maankäyttö, asuminen ja liikenne MAL 2019 suunnitelmaluonnos. Luettavissa: https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/mal2019_suunnitelmaluonnos_30102018_0.pdf. Luettu: 28.11.2018.

HSL Kaupunkipyörät. Kaupunkipyöräasemat. Luettavissa: <https://kaupunkipyorat.hsl.fi/stations>. Luettu: 8.12.2018.

HSL a. HLJ - Helsingin seudun liikennejärjestelmäsuunnitelma. Liikennejärjestelmäsuunnittelu. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/hlj-helsingin-seudun-liikennejarjestelmasuunnitelma/liikennejarjestelmasuunnittelu>. Luettu 28.11.2018.

HSL b. HSL-kuntayhtymä. HSL lyhyesti. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/hsl-kuntayhtyma>. Luettu 28.11.2018.

HSL c. Strategia. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/strategia>. Luettu: 9.12.2018.

HSL d. Liikennöintisuunnitelmat. Liikennöintisuunnitelma 2019-2020. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/liikennointisuunnitelmat/liikennointisuunnitelma-2019-2020>. Luettu: 15.12.2018.

HSL e. Uutiset. 2017. Runkolinjat 500 ja 510 vahvistavat Herttoniemen alueen bussiliikennettä. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/uutiset/2017/runkolinjat-500-ja-510-vahvistavat-herttoniemen-alueen-bussiliikennetta-10306>. Luettu: 18.12.2018.

HSL f. Reitit ja aikataulut. Terminaalit ja lähtölaiturit. Yhteydet lentoasemalle. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/reitit-ja-aikataulut/terminaalit-ja-lahtolaiturit/yhteydet-lentoasemalle>. Luettu 8.12.2018.

HSL g. Kehärata 2015. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/keh%C3%A4rata>. Luettu: 8.12.2018.

HSL h. HSL työpaikkana. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/hsl-tyopaikkana-v1>. Luettu: 2.1.2019.

HSL i. Viisas liikkuminen. Kestävät liikkumisvalinnat. Työpaikat. Luettavissa: https://www.hsl.fi/sites/default/files/05_viisas_liikkuminen_tyopaikat_hsl.pdf. Luettu: 7.1.2019.

HSL j. Tutkimukset. Haastattelututkimukset. Luettavissa: <https://www.hsl.fi/tutkimukset/haastattelututkimukset>. Luettu: 25.2.2019.

HSL k. Louhin. Asiakastyytyväisyys. Luettavissa: <https://hsl.louhin.com/asty/>. Luettu: 28.2.2019.

HSL 2015a. Vuosikertomus 2015. Luettavissa: https://www.hsl.fi/sites/default/files/hsl_vuosikertomus_fi_2015_aukeamat_1.pdf. Luettu: 21.12.2018.

HSL 2015b. HSL asiakasarvokartta. Luettavissa: https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/asiakasarvo_raportti.pdf. Luettu: 7.1.2019.

HSL 2016. Vuosikertomus 2016. Luettavissa: <https://vuosikertomus.hsl.fi/2016>. Luettu: 21.12.2018.

HSL 2017. Vuosikertomus 2017. Luettavissa: <https://vuosikertomus.hsl.fi/>. Luettu: 18.12.2018.

HSL 2018. HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyys. Kevät 2018. Luettavissa: https://www.hsl.fi/sites/default/files/hsln_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_julkaisu_8_2018.pdf. Luettu: 20.3.2019.

HSL 2019. Reittiopas. Luettavissa: <https://reittiopas.hsl.fi/>. Luettu: 28.1.2019.

Hämäläinen, M. & Patjas, L-M. 2018. Palvelujen taitajaksi. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Ilmasto-opas.fi. Muutoksen syyt ja seuraukset. Hillintä. Yhdyskuntarakenne ja liikkumisesta aiheutuvat kasvihuonekaasupäästöt: Luettavissa: <https://ilmasto-opas.fi/fi/ilmastonmuutos/hillinta/-/artikkeli/cd3c06f0-ddc2-4984-840f-c35a98daf01e/liikkuminen-ja-yhdyskuntarakenne.html>. Luettu: 18.11.2018.

Instagram 2019. HSL_HRT. Luettavissa: https://www.instagram.com/hsl_hrt/?hl=fi. Luettu: 3.4.2019.

IUBH University of Applied Sciences 2018. Aviation Management. Intranet. Airline management. Safety, security & quality. Luettu: 7.1.2019.

Jeeproject 2018a. Asiakas. Asiakaslähtöinen priorisointi. Luettavissa: <http://jeeproject.info/asiakas/asiakaslahtoinen-priorisointi/>. Luettu: 9.12.2018.

Jeeproject 2018b. Informaatio ja maksaminen. Liikkuminen palveluna. Luettavissa: <http://jeeproject.info/tarinat/liikkuminen-palveluna/>. luettu 18.11.2018.

Jeeproject 2018c. Joukkoliikenteen rooli. Joukkoliikenne osana tulevaisuutta. Luettavissa: <http://jeeproject.info/tarinat/julkinen-liikenne-muutoksessa/>. Luettu: 8.12.2018.

JLF.FI 2019. Foorumi. Luettavissa: <http://jlf.fi/>. Luettu: 20.3.2019.

Juran, J.M. 1989. Juran on leadership for quality: an executive handbook. Juran Institute, Inc. New York.

Kananen, J. 2011. Kvantti: Kvantitatiivisen opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kimppakyyti.fi Luettavissa: <http://www.kimppakyyti.fi/?status=error>. Luettu: 18.11.2018.

Kuukankorpi 2018. Paikallisliikenne. Liikennöitsijät. Luettavissa: <http://www.kuukankorpi.com/paikallisliikenne/liikennöitsijat.html>. Luettu. 4.1.2019.

Kyydit.net 2018. Luettavissa: <http://www.kyydit.net/>. Luettu 18.11.2018.

Liikennevirasto. Henkilöliikennetutkimus 2016. Luettavissa: https://www.liikennevirasto.fi/documents/20473/440302/20180216_Esite_Suomi.pdf/466ee219-86b7-43f9-bd67-82fd6c2a12fd. Luettu: 20.11.2018.

Liikennevirasto 2014. Joukkoliikennepalveluiden asiakaslähtöinen kehittäminen yhteis-suunnitelun keinoin. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 34/2014. Luettavissa: https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/lts_2014-34_joukkoliikennepalveluiden_asiakaslaitoinen_web.pdf. Luettu 5.1.2019.

Liikennevirasto 2017. Asemattomien kaupunkipyörien ohjeistus kunnille. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 27/2017. Luettavissa: https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/lts_2018-27_aseattomien_kaupunkipyorien_web.pdf. Luettu: 17.11.2018.

Liikennevirasto 2018a. Henkilöliikenteen palveluiden sanasto. Liikenneviraston oppaita 1/2018. Luettavissa: https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/opas_2018-01_henkiloliikenteen_palveluiden_web.pdf. Luettu: 5.11.2018.

Liikennevirasto 2018b. Liikennevirasto. Luettavissa: <https://www.liikennevirasto.fi/liikennevirasto>. Luettu 5.1.2019.

Liikennevirasto 2018c. Liikennevirasto. Tapamme toimia. Luettavissa: <https://www.liikennevirasto.fi/tapamme-toimia>. Luettu 29.11.2018.

Liikennevirasto 2018d. Rataverkon kokonaiskuva. Luettavissa: https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/lts_2018-37_rataverkon_kokonaiskuva_web.pdf. Luettu: 21.12.2018.

Lillrank, P. 1998. Laatuajattelu. Laadun filosofia, tekniikka ja johtaminen tietoyhteiskunnassa. Otava. Keuruu.

MaaS Global 2018a. Company. Luettavissa: <https://maas.global/company/>. Luettu: 26.11.2018.

MaaS Global 2018b. MaaS as a Concept. Luettavissa: <https://maas.global/maas-as-a-concept/>. Luettu: 26.11.2018.

Mattila, P. & Ollikainen, A. 2008. Asiakaslähtöisyys on sydämen asia. Talouselämä. Uutiset.

Ministry of Transport and Communications 2002. Transport Infrastructure 2030. Programmes and strategies 2/2002. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/78399/transport_infrastructure_2030.pdf?sequence=1. Luettu: 4.12.2018.

National Geographic 2018. Urban Threats. Luettavissa: <https://www.nationalgeographic.com/environment/habitats/urban-threats/>. Luettu: 28.11.2018.

Nousiainen, H. 8.1.2019. Työhyvinvointipäällikkö. Finavia Oyj. Sähköposti.

Nuuksion Siikajärven asukasyhdistys ry 2018. HSL:n vastaus linjan 238 säilyttämiseen. 3.4.2018. Luettavissa: <https://www.siikajarvi.fi/?x173067=181408>. Luettu 18.12.2018.

Parasuraman, A. & Zeithaml, V.A. 2004. Service Quality. Marketing Science Institute. Cambridge, MA.

Parasuraman, A, Zeithaml, V. & Berry, L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing, 49, 4. Sage Publications, Inc.

Peda.net. Oppimateriaalit. E-oppi. Lukiot. Oulainen. Oulaisten lukio. Maantiede. Yhteinen maailma. Tellus 3. Globalisaatio. Luettavissa: <https://peda.net/oppimateriaalit/e-oppi/lukiot/oulainen/oulaisten-lukio/maantiede2/tellus-3-uusi-ops/ge-uusi-3/gjil>. Luettu: 5.12.2018.

Pohjolan Liikenne Ab 2019a. Finnair City Bus. Luettavissa: <https://www.pohjolanliikenne.fi/fi/finnair-bus.html>. Luettu: 5.1.2019.

Pohjolan Liikenne Ab 2019b. Finnair City Bus. Aikataulu. Luettavissa: <https://www.pohjolanliikenne.fi/fi/finnair-bus-aikataulu.html>. Luettu: 5.1.2019.

Sitra. Kansan Liike. Liikenteen jakamistalous on valintoja, uteliaisuutta ja rohkeutta. Luettavissa: <https://www.sitra.fi/artikkelit/liikenteen-jakamistalous-valintoja-uteliaisuutta-ja-rohkeutta/>. Luettu: 18.11.2018.

Sower, V. 2011. Essentials of Quality with cases and experiential exercises. John Wiley & Sons, Inc. USA.

Taanila, A. 2019. Mittaamisen luotettavuus. Luettavissa: <https://tilas-toapu.wordpress.com/tag/reliabiliteetti/>. Luettu 25.4.2019.

Tekniikka & Talous. Talous-utiset. Liikenne. Kehäradalle ei tule yöliikennettä - "liian kallis toteuttaa". Luettavissa: https://www.tekniikkatalous.fi/talous_uutiset/liikenne/keharadalle-ei-tule-yoliikennetta-liian-kallis-toteuttaa-6750051. Luettu: 22.11.2018.

Teknillistieteelliset akatemit. 2000. Joukkoliikenne Suomen liikennejärjestelmän osana. Edita. Helsinki.

Tourula, T., Häyrinen, V., Pilli-Sihvola, E. & Mynttinen, S. 2018. Tavoitteena toimiva arki - tulevaisuuden toimintavarma liikennejärjestelmä. Trafi. Luettavissa: https://www.trafi.fi/filebank/a/1525678895/d5b3ba9430e8e922e0e857f91e150a52/30408-Trafi_09_2018_Tavoitteena_toimiva_arki_-_tulevaisuuden_toimintavarma_liikennejarjestelma_2030.pdf. Luettu: 8.12.2018.

Trafi. Liikennejärjestelmä. Luettavissa: <https://www.trafi.fi/liikennejarjestelma>. Luettu: 17.11.2018.

UNECE - United Nations Economic Commission for Europe. Transport. Transport Infrastructure Development. Luettavissa: https://www.unece.org/trans/theme_infrastructure.html. Luettu 4.12.2018.

Vaarala, R. & Översti, K. 2017. Kaupunkipyörän toimintamalli ja toteuttamismahdollisuudet suomalaisittain suurissa kaupungeissa Tampere, Oulu, Jyväskylä ja Lahti. Liikenneviraston tutkimuksia ja selvityksiä 12/2017. Luettavissa: https://julkaisut.liikennevirasto.fi/pdf8/lts_2017-12_kaupunkipyoran_toimintamalli_web.pdf. Luettu: 17.11.2018.

Vehkalahti, K. 2008. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. P5-kustannus. Jyväskylä.

VR-Yhtymä Oy 2015a. VR-Group. VR-Group yrityksenä. Liiketoiminnot. Luettavissa: <https://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/vr-group-yrityksena/liiketoiminnot/>. Luettu: 9.12.2018.

VR-Yhtymä Oy 2015b. Aikataulut ja reitit. Lähiliikenteen reittikartta. Luettavissa: <https://www.vr.fi/cs/vr/fi/lahiliikenteen-reittikartta-fi>. Luettu: 21.12.2018.

VR-Yhtymä Oy 2015c. VR-Group. Toimintaympäristö. Kansainvälinen kilpailuympäristö. Luettavissa: <https://www.vrgroup.fi/fi/vrgroup/toimintaymparisto/kansainvalinen-kilpailuym-paristo/>. Luettu: 21.12.2018.

Whim-tiimi 27.11.2018. Maas Global Oy. Sähköposti.

Ympäristöministeriö 2017. Uusi ohjelma vauhdittaa kestäväää kehitystä. Valtioneuvosto. Luettavissa: https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/uusi-ohjelma-vauhdittaa-kestavaa-kaupunkikehitysta. Luettu: 28.11.2018.

24 Rent. Mitä on yhteiskäyttöautoilu. Yleistä tietoa yhteiskäyttöautoilusta. Luettavissa: <https://24rent.zendesk.com/hc/fi/articles/115003315413-Mik%C3%A4-on-yhteisk%C3%A4ytt%C3%B6auto->. Luettu: 24.11.2018.

Liitteet

Liite 1. Kyselylomake lentoaseman matkustajille

Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakastyytyväisyyskysely

Taustatiedot

1. Sukupuoli: *

- Nainen
- Mies
- Muu / En halua määrittää

2. Ikä: *

- Alle 20
- 20-29
- 30-44
- 45-59
- 60 tai yli

3. Asuinpaikka: *

- Helsinki
- Espoo
- Vantaa
- Kauniainen
- Pääkaupunkiseudun ulkopuolella
- Ulkomailta

4. Mikä seuraavista kuvaa parhaiten päätoimeasi tällä hetkellä? *

- Työssäkäyvä
- Opiskelija
- Eläkeläinen
- Työtön
- Muu, mikä?

5. Mikä oli edellisen matkasi (lentoasemalle/-lta) tarkoitus? *

- Työmatka

- Koulu - tai opiskelumatka
- Vapaa-ajan matka
- Asiointi tai vierailu lentoasemalla
- Matkustajan saatto tai nouto
- Työmatka lentoasemalla toimivaan yritykseen
- Muu, mikä?

Matkustustottumukset

6. Käytätkö JUNAA matkustaessasi lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
- En

JUNA

7. Kuinka usein kuljet JUNALLA Helsinki-Vantaan lentoasemalle/-lta? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

8. Millä perusteilla käytät junaa matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
- Halvin vaihtoehto
- Vähiten kävelyä
- Mukavin vaihtoehto
- Hyvät vaihtoyhteydet
- En omista autoa
- Muu, mikä?

9. Miltä Kehäradan asemalta pääsääntöisesti kuljet lentoasemalle? *

- Valitse
- Aviapolis
- Helsinki
- Hiekkaharju
- Huopalahti

- Ilmala
- Kannelmäki
- Kivistö
- Käpylä
- Leinelä
- Lentoasema
- Louhela
- Malmi
- Malminkartano
- Myyrmäki
- Oulunkylä
- Pasila
- Pohjois-Haaga
- Puistola
- Pukinmäki
- Tapanila
- Tikkurila
- Vantaankoski
- Vehkala
- Martinlaakso

10. Arvioi kuinka tyytyväinen olet junien seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5. *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reittien nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun ostamisen helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (junan ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien ja junien turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan näkyvyys ja palvelualttius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Arvioi seuraavia väittämiä koskien junien liikennöintiä YÖAIKAAN (Yöaika= 01-4.30) *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Junat liikennöivät hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Junat liikennöivät hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Junista on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen junassa matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Palautetta tai kehitysideoita koskien lentoaseman junaliikennettä:

Matkustustottumukset

13. Käytätkö LINJA-AUTOA matkustaessasi lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
- En

14. Mitä seuraavista LINJA-AUTOISTA käytät pääsääntöisesti? *

- Linja-auto 615 (Rautatientori-Lentoasema)
- Linja-auto 415/415N (Elielinaukio-Lentoasema)
- Linja-auto 617 (Hakaniemi-Lentoasema)
- Linja-auto 561 (Itäkeskus-Lentoasema) & 562N (Mellunmäki - Lentoasema)
- Jokin muu linja-auto, mikä?

LINJA-AUTO 615

15. Kuinka usein kuljet linja-autolla 615 Helsinki-Vantaan lentoasemalle/-lta? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

16. Millä perusteilla käytät linja-autoa 615 matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
- Halvin vaihtoehto
- Vähiten kävelyä
- Mukavin vaihtoehto
- Hyvät vaihtoyhteydet
- En omista autoa
- Muu, mikä?

17. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 615 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5 *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun ostamisen helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palveluattius ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linja-auton 615 liikennöintiä YÖAIKAAN (Yöaika= 01-04.30). *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linja 615 liikennöi hyvin varhaisten varhaisten aamulentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja 615 liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 615 on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja 615 reitti vastaa matkustustarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- Linjasta 615 on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan
- Koen linjalla 615 matkustamisen turvalliseksi yöaikaan

19. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 615 liikennöintiä:

LINJA-AUTO 415

20. Kuinka usein kuljet linja-autolla 415/415N Helsinki-Vantaan lentoasemalle/-lta?

	Linja-auto 415	Linja-auto 415N
En koskaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran kuukaudessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viikottain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähes päivittäin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Millä perusteilla käytät linja-autoa 415/415N matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
- Halvin vaihtoehto
- Vähiten kävelyä
- Mukavin vaihtoehto
- Hyvät vaihtoyhteydet
- En omista autoa
- Muu, mikä?

22. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 415 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5. *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun ostamisen helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palveluattitus ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linja-auton 415N liikennöintiä YÖAIKAAN (Yöaika= 01-04.30). *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linja 415N liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja 415N liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 415N on tarpeeksi tiheä vuoroväli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 415N reitti vastaa matkustustarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjasta 415N on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen linjalla 415N matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 415N operointi VAIN viikonloppuisin on tarpeeksi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

24. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 415/415N liikennöintiä:

LINJA-AUTO 617

25. Kuinka usein kuljet linja-autolla 617 Helsinki-Vantaan lentoasemalle/-lta? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain

Lähes päivittäin

26. Millä perusteilla käytät linja-autoa 617 matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
 Halvin vaihtoehto
 Vähiten kävelyä
 Mukavin vaihtoehto
 Hyvät vaihtoyhteydet
 En omista autoa
 Muu, mikä?

27. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 617 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5. *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun ostamisen helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palveluattius ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linja-auton 617 liikennöintiaikoja. *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linja 617 liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja 617 liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 617 on tarpeeksi tiheät vuorovälit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 617 liikennöintiä:

LINJA-AUTO 561/562N

30. Kuinka usein kuljet linja-autolla 561/562N Helsinki-Vantaan lentoasemalle/-lta?

	561 Itäkeskus-Lentoasema	562N Mellunmäki (M) - Lentoasema
En koskaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran kuukaudessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viikottain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähes päivittäin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31. Millä perusteilla käytät linja-autoa 561/562N matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
- Halvin vaihtoehto
- Vähiten kävelyä
- Mukavin vaihtoehto
- Hyvät vaihtoyhteydet
- En omista autoa
- Muu, mikä?

32. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 561 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5. *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun ostamisen helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palveluattitus ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

33. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linja-auton 562N liikennöintiä YÖAIKAAN (Yöaika= 01-04.30). *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linja 562N liikennöi hyvin varhaisten aamulentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linja 562N liikennöi hyvin myöhäisten iltalentojen mukaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 562N on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 562N reitti vastaa matkustustarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjasta 562N on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen linjalla 562N matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

34. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 561/562N liikennöintiä:

Matkustustottumukset

35. Käytätkö HENKILÖAUTOA matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Henkilöauto sisältää myös vuokra-autot esim Avis/DriveNow) *

- Kyllä
- En

36. Kuinka usein kuljet lentoasemalle/-lta autolla PYSÄKÖIDEN lentoasemalla? *

- En koskaan
- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

37. Kuinka usein kuljet lentoasemalle/-lta saaden KYYDIN? *

- En koskaan
- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

38. Kuinka usein kuljet lentoasemalle/-lta VUOKRA-AUTOLLA tai YHTEISKÄYTTÖAUTOLLA? (Esim. Avis/DriveNow) *

- En koskaan
- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

39. Millä perusteilla käytät seuraavia kulkumuotoja matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Valitse se kulkumuoto jota käytät ja sitten valitse perustelu)

	1. Henkilöauto (pysäköiden)	2. Henkilöauto (kyydillä)	3. Vuokra-auto tai Yhteiskäyttöauto (esim. Avis / DriveNow)
En käytä tätä kulkumuotoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nopein yhteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Halvin vaihtoehto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vähiten kävelyä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mukavin vaihtoehto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En pääse joukkoliikenteellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En omista autoa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä? <input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. Oletko kiinnostunut vähentämään autoilua matkustaessa lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

41. Mitkä eri tekijät saisivat sinut vähentämään autoilua? (Voit valita useamman) *

- Joukkoliikenteen lippujen hintojen alentuminen
- Joukkoliikenteen reittien laajentuminen

- Joukkoliikenteen ympärivuorokautinen liikennöinti
- Mahdolliset tiemaksut matkan varrella
- En osaa sanoa
- Muu, mikä?

Matkustustottumukset

42. Käytätkö TAKSIA matkustaessasi lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
- En

43. Kuinka usein kuljet Helsinki-Vantaan lentoasemalle/-lta TAKSILLA? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutan kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

44. Millä perusteilla käytät taksia matkustaessasi lentoasemalle/-lta? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
- Halvin vaihtoehto
- Vähiten kävelyä
- Mukavin vaihtoehto
- En pääse joukkoliikenteellä
- En omista autoa
- Muu, mikä?

45. Oletko kiinnostunut vähentämään taksilla matkustamista lentoasemalle/-lta ja siirtymään käyttämään enemmän joukkoliikennettä? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

46. Mitkä eri tekijät saivat sinut vähentämään taksilla matkustamista? (Voit valita useamman) *

- Tiemaksuista johtuvat korotukset taksin hintoihin
- Joukkoliikenteen lippujen hintojen alentuminen
- Joukkoliikenteen reittien laajentuminen

En osaa sanoa

Muu, mikä?

Kyselyyn vastanneiden kesken arvomme HSL:n 20€ arvoisen lahjakortin, jolla voi ostaa matkakortin, ladata matkakortille kausilipun ja/tai arvoa, ostaa vuorokausilippuja tai kertalippuja

47. Täytähän yhteystietosi alle, jos haluat osallistua arvontaan:

Nimi

Sähköposti

0% valmiina



Liite 2. Kyselylomake lentoaseman työntekijöille

5.5.2019

<https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=8562&printall=true&printmode=txt>

Helsinki-Vantaan lentoaseman joukkoliikenteen asiakastytyväisyyskysely lentoaseman työntekijöille

Taustatiedot

1. Sukupuoli: *

- Nainen
 Mies
 Muu / En halua määrittää

2. Ikä: *

- Alle 20
 20-29
 30-44
 45-59
 60 tai yli

3. Asuinpaikka: *

- Helsinki
 Espoo
 Vantaa
 Kauniainen
 Pääkaupunkiseudun ulkopuolella

4. Missä lentoaseman yrityksessä työskentelet? *

- Airpro
 Aviator
 Finavia
 Finnair
 RTG
 Swissport
 Muu, mikä?

5. Mihin vuorokauden aikaan työvuorosi sijoittuvat? *

- Toimistotyöaika noin klo 8-16
 Ruuhkapiikit noin klo 04-09 ja 13-18
 Ympäri vuorokauden
 Muu, mikä?

6. Mihin kellonaikaan alkaa aikaisin työvuorosi? *

Vuoro alkaa klo:

7. Mihin kellonaikaan loppuu myöhäisin työvuorosi? *

Vuoro loppuu klo:

Matkustustottumukset

<https://www.webpolsurveys.com/Preview/PreviewQuestions.aspx?nocache=8562&printall=true&printmode=txt>

1/9

8. Käytätkö JUNAA matkustaessasi lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
 En

JUNA**9. Kuinka usein kuljet töihin junalla? ***

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Viikottain
 Lähes päivittäin

10. Millä perusteilla käytät junaa työmatkoihin? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
 Halvin vaihtoehto
 Vähiten kävelyä
 Mukavin vaihtoehto
 Hyvät vaihtoyhteydet
 En omista autoa
 Muu, mikä?

11. Miltä Kehäradan asemalta pääsääntöisesti kuljet? *

- Valitse
 Aviapolis
 Helsinki
 Hiekkaharju
 Huopalahti
 Ilmala
 Kannelmäki
 Kivistö
 Käpylä
 Leinelä
 Lentoasema
 Louhela
 Malmi
 Malminkartano
 Martinlaakso
 Oulunkylä
 Pasila
 Puistola
 Pukinmäki
 Pohjois-Haaga
 Tikkurila
 Vantaankoski
 Vehkala
 Myyrmäki
 Tapanila

12. Arvioi kuinka tyytyväinen olet junien seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5 *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reittien nopeus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Matkustusmukavuus
(siisteys, istumapaikkojen
määrä)

Lipun oston helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (junan ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien ja junien turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkiökunnan näkyvyys ja palvelualltius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Arvioi seuraavia väittämiä koskien junien liikennöintiä. (Yöaika = 01-04.30) *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Junien aikataulut sopivat hyvin työvuorjeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Junilla on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Junista on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen junissa matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Palautetta tai kehitysideoita koskien lentoaseman junaliikennettä:

Matkustustottumukset

15. Käytätkö LINJA-AUTOA matkustaessasi töihin lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
 En

16. Mitä seuraavista LINJA-AUTOISTA käytät pääsääntöisesti? *

- Linja-auto 615 (Rautatientori-Lentoasema)
 Linja-auto 415/415N (Elielinaukio-Lentoasema)
 Linja-auto 617 (Hakaniemi-Lentoasema)
 Linja-auto 561 (Itäkeskus-Lentoasema) ja 562N (Mellunmäki-Lentoasema)
 Jokin muu linja-auto, mikä?

LINJA-AUTO 615

17. Kuinka usein kuljet töihin linja-autolla 615? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Viikottain
 Lähes päivittäin

18. Millä perusteilla käytät linja-autoa 615 työmatkoihin? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
 Halvin vaihtoehto
 Vähiten kävelyä
 Mukavin vaihtoehto

- Hyvät vaihtoyhteydet
 En omista autoa
 Muu, mikä?

19. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 615 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5 *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun oston helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palvelualttius ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linjan 615 liikennöintiä (Yöaika = 01-04.30) *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linjan 615 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 615 on tarpeeksi tiheä vuoroväli yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjasta 615 on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen linjalla 615 matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 615 liikennöintiä:

LINJA-AUTO 415/415N

22. Kuinka usein kuljet töihin linja-autolla 415/415N?

	Linja-auto 415	Linja-auto 415N
En koskaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran kuukaudessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viikottain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähes päivittäin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

23. Millä perusteilla käytät linja-autoa 415/415N työmatkoihin? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
 Halvin vaihtoehto
 Vähiten kävelyä

- Mukavin vaihtoehto
 Hyvät vaihtoyhteydet
 En omista autoa
 Muu, mikä?

24. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 415 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5 *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun oston helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palvelualttius ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

25. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linjan 415 ja 415N liikennöintiä. (Yöaika = 01-04.30) *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linjan 415 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 415N aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 415N on tarpeeksi tiheä vuoroväli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 415N reitti vastaa matkustarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjasta 415N on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen linjalla 415N matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

26. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 415/415N liikennöintiä:

LINJA-AUTO 617

27. Kuinka usein kuljet töihin linja-autolla 617? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Viikottain
 Lähes päivittäin

28. Millä perusteilla käytät linja-autoa 617 työmatkoihin? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
 Halvin vaihtoehto
 Vähiten kävelyä

- Mukavin vaihtoehto
 Hyvät vaihtoyhteydet
 En omista autoa
 Muu, mikä?

29. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 617 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5 *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun oston helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palvelualttius ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linjan 617 liikennöintiä. *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linjan 617 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 617 on tarpeeksi tiheä vuoroväli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Palautetta tai kehitysideoita koskien linja-auton 617 liikennöintiä:

LINJA-AUTO 561/562N

32. Kuinka usein kuljet töihin linja-autolla 561/562N?

	561 Itäkeskus-Lentoasema	562N Mellunmäki (M)-Lentoasema
Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muutaman kerran kuukaudessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viikottain	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lähes päivittäin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

33. Millä perusteilla käytät linja-autoa 561/562N? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein yhteys
 Halvin vaihtoehto
 Vähiten kävelyä
 Mukavin vaihtoehto
 Hyvät vaihtoyhteydet
 En omista autoa
 Muu, mikä?

34. Arvioi kuinka tyytyväinen olet linja-auton 561 seuraaviin ominaisuuksiin asteikolla 1-5 *

	1 = Täysin tyytymätön	2 = Jokseenkin tyytymätön	3 = En tyytymätön enkä tyytyväinen	4 = Jokseenkin tyytyväinen	5 = Täysin tyytyväinen	En osaa sanoa
Aikataulut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Täsmällisyys	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kulkureitit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Matkustusmukavuus (siisteys, istumapaikkojen määrä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lipun oston helppous	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaihtoyhteydet (linja-auton ja toisen kulkuneuvon välillä)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asemien, pysäkkien ja linja-auton turvallisuus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuljettajan palvelualltius ja ajotaidot	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Arvioi seuraavia väittämiä koskien linjan 561 ja 562N liikennöintiä. (Yöaika = 01-04.30) *

	1 = Täysin eri mieltä	2 = Melko eri mieltä	3 = Ei samaa eikä eri mieltä	4 = Melko samaa mieltä	5 = Täysin samaa mieltä	En osaa sanoa
Linjan 561 aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 562N aikataulut sopivat hyvin työvuorojeni alkamis- ja päättymisaikoihin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjalla 562N on tarpeeksi tiheä vuoroväli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjan 562N reitti vastaa matkustarpeitani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Linjasta 562N on hyvät vaihtoyhteydet yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koen linjalla 562N matkustamisen turvalliseksi yöaikaan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

36. Palautetta tai kehitysideoitu koskien linja-auton 561/562N liikennöintiä:

Matkustustottumukset

37. Käytätkö HENKILÖAUTOA matkustaessasi töihin lentoasemalle/-lta? (Henkilöauto sisältää myös vuokra-autot esim. Avis/DriveNow) *

- Kyllä
 En

38. Kuinka usein kuljet töihin henkilöautolla? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Viikottain
 Lähes päivittäin

39. Kuinka pitkä työmatkasi on kilometreissä? *

40. Millä perusteilla käytät henkilöautoa työmatkoihin? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Nopein vaihtoehto
- Halvin vaihtoehto
- Vähiten kävelyä
- Mukavin vaihtoehto
- Muu, mikä?

41. Olisiko sinun mahdollista kulkea töihin joukkoliikenteellä päiväsaikaan? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

42. Olisiko sinun mahdollista kulkea töihin joukkoliikenteellä YÖAIKAAN (01-04.30)? *

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

43. Mitkä eri tekijät kannustaisivat sinua vähentämään yksityisautoilua töihin? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- Joukkoliikenteen lippujen alhaisempi hinta
- Joukkoliikenne etuus työnantajalta
- Joukkoliikenteen reittien laajentuminen
- Joukkoliikenteen ympärivuorokautinen liikennöinti
- Mahdolliset tiemaksut matkan varrella
- En osaa sanoa
- Muu, mikä?

Matkustustottumukset

44. Käytätkö TAKSIA matkustaessasi töihin lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
- En

45. Kuinka usein kuljet töihin taksilla? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
- Muutaman kerran kuukaudessa
- Viikottain
- Lähes päivittäin

46. Maksaako taksikuljetus työntekijälle jotain? *

- Kyllä ja hinta on:
- Ei maksa mitään
- En osaa sanoa

47. Miksi käytät taksia työmatkoihin? *

- Asun alueella, jossa joukkoliikenne ei kulje läheltä
- Joukkoliikenne ei kulje yöaikaan
- Muu syy, mikä?

48. Kulkisitko mielummin joukkoliikenteellä taksin sijaan, jos se olisi mahdollista? *

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

Matkustustottumukset

49. Käytätkö KIMPPAKYYTEJÄ matkustaessasi töihin lentoasemalle/-lta? *

- Kyllä
 En

50. Kuinka usein kuljet töihin kimpakyydillä? *

- Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Viikottain
 Lähes päivittäin

51. Millä perusteilla käytät kimpakyytiä matkustaessasi töihin lentoasemalle? (Voit valita useamman vaihtoehdon) *

- En omista omaa autoa
 Työkaveri asuu lähellä
 Halvempaa kuin yksityisautoilu
 Alhaisemmat matkustajakohtaiset päästöt
 Muu peruste, mikä?

52. Edistääkö työnantajasi kimpakyytejä millään tavalla? *

- Kyllä, miten?
 Ei
 En osaa sanoa

Kyselyyn vastanneiden kesken arvomme HSL:n 20€ arvoisen lahjakortin, jolla voi ostaa matkakortin, ladata matkakortille kausilipun ja/tai arvoa, ostaa vuorokausilippuja tai kertalippuja.

53. Täytähän yhteystietosi alle, jos haluat osallistua arvontaan:

Nimi
Sähköposti

0% valmiina