



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2017

VD/4486/08.00.00.03/2013

HW/JS

HSL toteuttaa vuosittain keväisin ja syksyisin joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen, jonka tavoitteena on seurata koko HSL:n alueen joukkoliikenteen laatua sekä joukkoliikennejärjestelmän että liikennöitsijöiden toiminnan laadun osalta. Vuonna 2017 tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja VR:n lähiliikenteestä keväällä 9.1.-19.5.2017 ja syksyllä 14.8.-17.11.2017 arkinen kello 6-18 paitsi perjantaisin 6-16. Syksyn tutkimus päättyi ennen Länsimetron liikennöinnin aloittamista. Kyselyyn osallistui keväällä 27 727 ja syksyllä 29 082 matkustajaa.

Tutkimuksessa annetaan arvosanat kysymyksiin asteikolla 1-5. Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun ja yleisarvosana joukkoliikenteelle oli keväällä 4,09 ja syksyllä 4,10. Molemmat arvosanat nousivat hieman edellisestä vuodesta. Vantaan bussiliikenteessä koko vuoden yleisarvosana nousi kahden peräkkäisen laskuvuoden jälkeen ja nousua olikin sekä kevään että syksyn yleisarvosanassa. Kevään osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen nousi Vantaan lisäksi Espoossa. Helsingissä se pysyi samana, mutta laski kaikilla muilla tutkituilla liikennealueilla. Syksyn osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen puolestaan nousi kaikilla muilla tutkituilla liikennealueilla paitsi Keravalla ja Sipoossa.

Vuoden 2017 tutkimusten arvosanoja bussiliikenteessä.

Liikennealue	Yleisarvosana			Järjestelmän arvosana			Liikennöitsijän arvosana		
	Kevät 2017	Syksy 2017	Koko vuosi	Kevät 2017	Syksy 2017	Koko vuosi	Kevät 2017	Syksy 2017	Koko vuosi
Vantaa	3,97	4,03	4,00	4,14	4,16	4,15	3,87	3,89	3,88
Helsinki	4,07	4,10	4,08	4,20	4,20	4,21	3,89	3,90	3,90
Espoo	4,03	4,09	4,06	4,24	4,22	4,23	3,95	3,95	3,95
Kerava	3,93	3,90	3,92	4,11	4,17	4,13	4,02	3,99	4,01
Kirkkonummi	3,85	3,99	3,93	3,96	4,00	3,98	4,06	3,99	4,02
Sipoo	3,90	3,89	3,90	4,21	3,98	4,10	4,19	4,12	4,16
Seutuliikenne	4,05	4,08	4,07	4,24	4,24	4,24	3,92	3,91	3,92
Yhteensä	4,05	4,09	4,07	4,21	4,22	4,22	3,91	3,91	3,91

Bussiliikenteen järjestelmän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä pysyi samana edelliseen vuoteen verrattuna. Ainoastaan Espoon arvosana nousi ja muilla liikennöintialueilla arvosana laski. Kaiken HSL:n bussiliikenteen arvosana laski 0,02 yksikköä edellisestä vuodesta arvoon 4,22.

Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä oli hieman noussut Vantaalla sekä keväällä että syksyllä ja näin ollen myös koko vuoden osalta verrattuna vuoteen 2016. Kokonaisuudessaan vuonna 2017 liikennöitsijöiden arvosana bussiliikenteessä oli HSL:n alueella 3,91 ja Vantaalla hieman pienempi 3,88.

Liikennöinnin laadun osalta kokonaisarvosanaksi bussien matkustajat antoivat keväällä 2017 3,91, kun kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosana oli 4,00. Bussien arvosana pysyi keväällä samana edelliseen kevääseen verrattuna ja syksyllä 2017 bussien arvosana puolestaan laski hieman arvoon 3,91 kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosanan ollessa 3,96. Koko vuonna 2017 bussien liikennöinnin kokonaisarvosana on laskenut arvoon 3,91 (3,92 vuonna 2016).



Lähijunaliikenteessä tapahtui merkittävä muutos kevään ja syksyn tutkimusten välissä, kun konduktöörilipunmyynti loppui lähijunissa kesällä 2017. Tämä vaikuttikin erityisesti matkustajien tyytyväisyyteen henkilökunnan saatavuuden ja näkyvyyden osalta. Myös tyytyväisyys junahenkilökunnan kykyyn antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja sekä matkustajien kokemus häiriötilanteissa saatavan informaation riittävydestä laskivat merkittävästi edelliseen syksyyn verrattuna.

Vantaan bussiliikenteessä keväällä 2017 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä nousi tai pysyi samana lähes kaikissa osatekijöissä edelliseen kevääseen verrattuna. Laskua oli ainoastaan yhdessä osatekijässä. Syksyn osalta tyytyväisten osuus on vaihdellut eri osatekijöissä melko vähän, maksimissaan vain yhden prosenttiyksikön suuntaan tai toiseen.

Tyytyväisten osuus (%) järjestelmän arvosanan muodostavissa osatekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Osatekijä	Syksy			Kevät		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
<i>Liikennöinti aikataulun mukaan</i>	60	59	64	58	56	67
<i>Istumapaikan saa hyvin</i>	90	91	94	89	89	87
<i>Linja palvelee matkustustarpeitani</i>	87	87	86	87	86	89
<i>Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa</i>	82	82	81	80	82	86
<i>Liikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin</i>	79	78	74	79	76	80
<i>Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä</i>	91	92	93	92	91	92
<i>Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät</i>	73	73	72	69	69	70

Keväällä 2017 tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen ovat Vantaan bussiliikenteessä nousseet lähes kaikkien osatekijöiden suhteen. Tyytyväisten osuus on noussut eniten kuljettajan neuvontakyvyn osalta ja se nousikin lähes kevään 2015 tasolle. Syksyn osalta tyytyväisten osuus on noussut kolmessa osatekijässä ja laskua tapahtui vain yhdessä osatekijässä. Tyytyväisyys kuljettajan ajotapaan pysyi samana toista vuotta peräkkäin.

Tyytyväisten osuus (%) liikennöintiä mittaavissa laatutekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Laatutekijä	Syksy			Kevät		
	2017	2016	2015	2017	2016	2015
<i>Kuljettajan palvelukyky</i>	72	73	72	71	72	72
<i>Kuljettajan neuvontakyky</i>	63	62	59	66	63	68
<i>Kuljettajan ajotapa</i>	71	71	71	73	72	74
<i>Vaunun siisteys</i>	76	73	82	72	71	66
<i>Matkustusmukavuus</i>	78	76	81	78	76	69

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista tehdään myös bussilinjoittaista tarkastelua. Vaikka huonoimmatkin arvosanat ovat kokonaisasteikolla 1-5 kohtalaisen hyviä, on huomionarvoista, että yksi Vantaan tärkeimmistä linjoista 562 (arvosana 3,72) sekä sen yölinja 562N (3,71) arvioitiin syksyn 2017 osalta kymmenen huonoimman linjan joukkoon. Linjan 562 bussit ovatkin arkisin sekä varsinkin ruuhka-aikoina monesti myöhässä ja usein myös täynnä. HSL on jo muuttanut linjan ohitusaikoja välipisteillä parantaakseen tilannetta ja lisäksi osaa linjan pysäkeistä sekä sen liikennevaloetuksia parannetaan



vuoden 2018 aikana. Pysäkkien ja liikennevalojen parantaminen liittyvät linjan muuttamiseen runkolinjaksi 570.

Syksyn kymmenen huonoimman linjan joukossa oli edellä mainittujen lisäksi Vantaan sisäisistä linjoista numerot 736A Jokiniemi - Tikkurila - Korso - Vierumäki (3,71) ja 335B Myyrmäki - Martinlaakso - Askisto (3,75). Seutulinoista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin puolestaan linja 738 Rautatientori - Kerava (3,74). Keväällä 2017 kymmenen huonoimman linjan joukosta kolme oli Vantaan sisäisiä linjoja: 443K Kivistö - Luhtaanmäki - Vestra (3,71), 736 Tikkurila - Vierumäki (3,77) sekä 587 Mellunmäki - Leppäkorpi (3,77).

Kymmenen parhaan linjan joukkoon puolestaan sijoittui keväällä 2017 yksi Vantaan ja Keravan välinen seutulinja, 973L Peijas - Korso - Kannisto - Keravan asema - Virrenkulma arvosanalla 4,4 sekä yksi Vantaan ja Helsingin välinen seutulinja, 518 Ilmala - Pasila - Kuninkaanmäki (4,33). Syksyn osalta kymmenen parhaan linjan joukossa oli yksi Vantaan ja Espoon välinen seutulinja: 566 Martinlaakso - Espoon keskus arvosanalla 4,31.

Tekninen lautakunta 12.6.2018 § 25

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2017.

Päätös

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet

- linkki HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimukseen kevät 2017

https://www.hsl.fi/sites/default/files/hsl_julkaisu_12_2017_netti.pdf

- linkki HSL:n joukkoliikenteen asiakastytyväisyystutkimukseen syksy 2017

https://www.hsl.fi/sites/default/files/asty_asiakastytyvaisyystutkimus_syksy_2017_0.pdf

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- valituskielto

Lisätiedot:

liikenneinsinööri Joonas Stenroth, p. 050 302 9278, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi