



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2015

VD/4486/08.00.00.03/2013

HW/JS

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimuksen tavoitteena on seurata koko HSL:n alueen joukkoliikenteen laatua sekä joukkoliikennejärjestelmän että liikennöitsijöiden toiminnan laadun osalta. Tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja VR:n lähiliikenteestä keväällä 12.1.-15.5.2015 ja syksyllä 17.8.-13.11.2015 arkisin kello 6-18 paitsi perjantaisin 6-16. Kyselyyn osallistui keväällä 27 468 ja syksyllä 28 066 matkustajaa.

Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun. Yleisarvosana asteikolla 1-5 oli joukkoliikenteelle keväällä 4,17 ja syksyllä 4,06. Sekä kevään että syksyn arvosana nousi hieman edellisestä vuodesta. Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä yleisarvosana koko vuodelta 2015 oli laskenut hieman arvoon 3,98, jossa kevään yleisarvosana oli noussut ja syksyn laskenut edellisestä vuodesta. Espoon sisäisessä liikenteessä vastaava koko vuoden luku on 4,05, Helsingissä 4,13 ja Keravalla 4,10. Syksyn osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen nousi kaikilla muilla tutkituilla liikennealueilla paitsi Vantaalla. Vantaan bussiliikenteessä yleisarvosana laski toisena peräkkäisenä vuotena ja vuonna 2015 yleisarvosanan laskuun vaikutti elokuussa voimaan astunut koko Vantaan bussiliikennettä koskenut linjastouudistus.

Bussiliikenteen järjestelmän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä vuonna 2015 laski vuoden 2014 arvosta 4,23 takaisin vuoden 2013 arvoon 4,19. Myös Sipoon ja seutuliiikenteen arvosana laski. Muilla liikennöintialueilla arvosana nousi tai pysyi samana kuin vuonna 2014. Helsingissä bussiliikenteen järjestelmän arvosana pysyi arvossa 4,26 ja Espoossa arvosana nousi arvoon 4,23. Kaiken HSL:n bussiliikenteen arvosanaksi on vuonna 2015 annettu 4,26, joka on sama kuin vuonna 2014.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä keväällä 2015 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä laski edelliseen kevääseen verrattuna useimmissa osatekijöistä. Laskuun kääntyivät kolmena edellisenä keväänä nousussa olleet osatekijät "Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät" (vuonna 2012 63 % → 2013 65 % → 2014 71 % → 2015 70 %), "Liikennöinti aikataulun mukaan" (66 % → 71 % → 73 % → 67 %) sekä "Linja palvelee matkustustarpeitani" (85 % → 89 % → 90 % → 89 %). Toisena peräkkäisenä keväänä laskua tapahtui osatekijöissä "Istumapaikan saa hyvin" (86 % → 91 % → 88 % → 87 %) sekä "Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä" (90 % → 94 % → 93 % → 92 %). Nousussa ovat olleet jo neljä kevättä peräkkäin osatekijät "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (79 % → 82 % → 84 % → 86 %) sekä "Liikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin" (74 % → 77 % → 79 % → 80 %).

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä syksyllä 2015 tyytyväisten osuus on vaihdellut eri osatekijöissä 1-8 prosenttiyksikköä suuntaan tai toiseen. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin osatekijään "Istumapaikan saa hyvin" (94 %), joka nousi kuusi prosenttia syksyyn 2014 verrattuna. Pientä nousua oli myös osatekijöissä "Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä" (92 % → 93 %) sekä "Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät" (71 % → 72 %). Kaupunki tekee jatkuvasti toimenpiteitä pysäkkien olosuhteiden parantamiseksi. Suurimmat laskut edelliseen syksyyn verrattuna tapahtuivat osatekijöissä "Liikennöinti aikataulun mukaan" (72 % → 64 %) ja "Liikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin" (79 % → 74 %). Pientä laskua oli osatekijöissä "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (83 % → 81 %) sekä "Linja palvelee matkustustarpeitani" (88 % → 86 %).

Liikennöinnin laadun osalta kokonaisarvosanaksi bussien matkustajat antoivat keväällä 2015 3,89, kun kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosana oli 3,97. Bussien arvosana nousi keväällä 0,03 yksikköä edelliseen kevääseen verrattuna. Syksyllä 2015 bussien arvosana nousi 0,03 yksikköä edelliseen syksyyn verrattuna arvoon 3,92 kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosanan ollessa 4,00. Koko vuonna 2015 bussien liikennöinnin kokonaisarvosana on noussut 0,04 yksikköä vuoden 2014 arvosta, arvoon 3,92.

Liikennöitsijän arvosana oli keväällä 2015 koko seudulla 3,89 ja Vantaan sisäisessä liikenteessä 3,84. Vantaan osalta arvo on noussut edellisestä keväästä 0,05 yksiköllä. Syksyllä 2015 liikennöitsijän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä oli 3,92, joka oli noussut 0,09 yksikköä edellisestä vuodesta. Nousua tapahtui toisena peräkkäisenä syksynä. Kokonaisuudessaan vuonna 2015



liikennöitsijöiden arvosana oli HSL:n alueella 3,90 ja Vantaalla 3,88, jossa nousua edellisvuodesta oli 0,07 yksikköä.

Tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä ovat keväällä 2015 nousseet lähes kaikkien osatekijöiden suhteen. Laskua oli ainoastaan kuljettajan palvelukyvyn osalta kolme prosenttiyksikköä (tyytyväisiä 72 %). Kuljettajan neuvontakyvyn osalta nousu oli kaksi prosenttiyksikköä (tyytyväisiä 68 %) samoin kuin kuljettajan ajotavan (74 %) sekä matkustusmukavuuden osalta (69 %). Vaunujen siisteyden osalta tyytyväisten osuus on noussut neljä prosenttiyksikköä (66 %). Muuhun HSL-alueeseen verrattuna Vantaan luvut ovat keskitasoisia muuten, paitsi vaunujen siisteyden ja matkustusmukavuuden (sisätilojen varustus) osalta. Vaunujen siisteydessä tyytyväisten osuus oli Vantaalla jopa 13 prosenttiyksikköä matalampi kuin seudun keskiarvo.

Syksyllä 2015 liikennöitsijään liittyvissä kysymyksissä tyytyväisten osuus on noussut kahdessa osatekijässä. Sekä vaunujen siisteydessä (vuonna 2014 tyytyväisiä 69 % → 2015 82 %) että matkustusmukavuudessa (69 % → 81 %) tyytyväisten osuus on noussut huomattavasti, lähelle seudun keskitasoa. Muissa osatekijöissä tapahtui laskua. Kuljettajan palvelukykyyn oli tyytyväisiä 72 % (vuonna 2014 73 %), kuljettajan neuvontakykyyn 59 % (67 %) ja kuljettajan ajotapaan 71 % (72 %). Kuljettajan neuvontakyvyn laskuun vaikutti todennäköisesti bussilinjaston uudistuminen Vantaalla.

Keväällä 2015 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui kaksi Vantaan sisäistä linjaa, numero 30 Kaivoksela – Myyrmäki – Linnainen arvosanalla 4,44/5 sekä numero 75M Pohjois-Nikinmäki – Korso arvosanalla 4,5/5. Linjalla 75M tehtiin tosin vain kaksi kyselyä. Kymmenen huonoimman linjan joukosta yksi oli seutulinja Vantaan ja Espoon välillä ja kaksi Vantaan läpi kulkevaa seutulinjaa. Seutulinjoista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin linjat numero 738K Rautatientori – Kerava (3,43), numero 788K Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikkilä – Hinthara – Porvoo (3,5) sekä 514K Lentoasema – Tapiola – Westendinasema (3,5). Seutulinjoista linjalla 788K tehtiin vain kaksi ja linjalla 514K puolestaan neljä kyselyä. Huonoimmatkin arvosanat ovat kuitenkin kokonaisasteikolla 1-5 kohtalaisen hyviä.

Syksyllä 2015 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan sisäinen linja, numero 311 Myyrmäki – Hämeenkylä arvosanalla 4,33. Lisäksi linja 443 Martinlaakso – Kivistö sekä linja 711K Kuninkaanmäki – Tikkurila saivat kumpikin arvosanaksi 5/5, mutta linjalla 443 tehtiin vain yksi kysely ja linjalla 711K kaksi kyselyä. Linjojen rinnakkaisilla reiteillä, jotka olivat Vantaan huonoimpien sisäisten linjojen joukossa, tehtiin molemmilla yli 30 kyselyä ja näistä linja 443K sai arvosanakseen 3,74 ja linja 711 puolestaan 3,72. Seutulinjoista kymmenen parhaan linjan joukossa olivat runkolinja 560 Rastila – Malmi – Myyrmäki (4,3) sekä Vantaan läpi kulkevat linjat 785K Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikkilä (4,33), 786 Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä – Järvenpään asema (4,3) ja 788 Rautatientori – Kuninkaanmäki – Jokivarsi – Hinthara – Porvoo (4,29). Kymmenen huonoimman linjan joukossa oli kaksi Vantaalla ajavaa seutulinjaa 615 Rautatientori – Kartanonkoski – Lentoasema (3,61) sekä 621 Hakaniemi – Aviapolis – Kylmäoja (3,64).

Tekninen lautakunta 23.8.2016 § 11

Kaupungininsinöörin esitys:

Merkitään tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2015.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Liitteet

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2015

https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/16_2015_asty_kevat_2015_tulosraportti.pdf

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2015

https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/7_2016_asty_syksy_2015.pdf

täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- valituskielto



Vantaa

Lisätiedot:

liikenneinsinööri Joonas Stenroth, p. 09 839 23428, [etunimi.sukunimi\[at\]vantaa.fi](mailto:etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)