



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2016

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 11.1. - 13.5.2016 ja syksyllä 15.8. - 11.11.2016 arkisin kello 6-18 paitsi perjantaisin 6-16. Kyselyyn osallistui keväällä 28 374 ja syksyllä 26 926 matkustajaa.

Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun. Yleisarvosana asteikolla 1-5 oli joukkoliikenteelle keväällä 4,08 ja syksyllä 4,09. Kevään arvosana laski selvästi edellisen kevään korkeasta tuloksesta. Syksyn arvosana sen sijaan nousi hieman edellisestä vuodesta. Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä yleisarvosana koko vuodelta 2016 oli laskenut hieman arvoon 3,96, jossa kevään yleisarvosana oli laskenut ja syksyn noussut edellisestä vuodesta. Espoon sisäisessä liikenteessä vastaava koko vuoden luku on 4,02, Helsingissä 4,07 ja Keravalla 4,03. Kevään osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen laski kaikilla muilla tutkituilla liikennealueilla paitsi Kirkkonummella ja Sipoossa. Syksyn osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen puolestaan nousi kaikilla muilla tutkituilla liikennealueilla paitsi Helsingissä ja Kirkkonummella. Vantaan bussiliikenteessä yleisarvosana laski kolmantena peräkkäisenä vuotena. Syksyllä 2015 toteutettu laaja bussiliikenteen linjastouudistus vaikuttikin vielä keväällä matkustajien tyytyväisyyteen Vantaalla, mutta syksyn nousseen arvosanan perusteella näyttää siltä, että vantaalaiset ovat kuitenkin viime vuoden mittaan löytäneet syksyllä 2015 uudistuneet bussilinjat.

Bussiliikenteen järjestelmän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä laski toisena vuonna peräkkäin arvoon 4,15 (vuonna 2014 4,21, 2015 4,19). Ainoastaan Sipoon arvosana nousi ja muilla liikennöintialueilla arvosana laski edelliseen vuoteen verrattuna. Helsingissä bussiliikenteen järjestelmän arvosana laski arvoon 4,23 ja Espoossa puolestaan arvoon 4,22. Kaiken HSL:n bussiliikenteen arvosanaksi on vuonna 2016 annettu 4,24, joka on 0,02 yksikköä pienempi kuin kahtena edellisenä vuotena.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä keväällä 2016 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä laski edelliseen kevääseen verrattuna lähes kaikissa osatekijöissä. Nousua oli ainoastaan osatekijässä "Istumapaikan saa hyvin" (vuonna 2013 91 %, 2014 88 %, 2015 87 %, 2016 89 %). Laskuun kääntyivät kolmena edellisenä keväänä nousussa olleet osatekijät "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (82 %, 84 %, 86 %, 82 %) sekä "Liikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin" (77 %, 79 %, 80 %, 76 %). Toisena peräkkäisenä keväänä laskua tapahtui osatekijöissä "Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät" (65 %, 71 %, 70 %, 69 %), "Liikennöinti aikataulun mukaan" (71 %, 73 %, 67 %, 56 %) sekä "Linja palvelee matkustustarpeitani" (89 %, 90 %, 89 %, 86 %). Osatekijässä "Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä" laskua tapahtui jo kolmatta kevättä peräkkäin (94 %, 93 %, 92 %, 91 %).

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä tyytyväisten osuus on syksyllä 2016 vaihdellut eri osatekijöissä 1-5 prosenttiyksikköä suuntaan tai toiseen. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin osatekijään "Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä" (92 %), joka tosin laski yhden prosenttiyksikön syksyyn 2015 verrattuna. Suurimmat laskut edelliseen syksyyn verrattuna tapahtuivat osatekijöissä "Liikennöinti aikataulun mukaan" (64 %, 59 %) ja "Istumapaikan saa hyvin" (94 %, 91 %). Pientä nousua oli puolestaan osatekijöissä "Linja palvelee matkustustarpeitani" (86 %, 87 %,), "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (81 %, 82 %), "Liikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin" (74 %, 78 %) sekä "Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät" (72 %, 73 %). Kaupunki tekee jatkuvasti toimenpiteitä pysäkkien olosuhteiden parantamiseksi.

Liikennöinnin laadun osalta kokonaisarvosanaksi bussien matkustajat antoivat keväällä 2016 3,91, kun kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosana oli 4,01. Bussien arvosana nousi keväällä 0,02 yksikköä edelliseen kevääseen verrattuna. Syksyllä 2016 bussien arvosana nousi 0,01 yksikköä edelliseen syksyyn verrattuna arvoon 3,93 kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosanan ollessa 4,01. Koko vuonna 2016 bussien liikennöinnin kokonaisarvosana on pysynyt samana kuin vuonna 2015 arvossa 3,92.



Liikennöitsijän arvosana bussiliikenteessä oli keväällä 2016 koko seudulla 3,91 ja Vantaan sisäisessä liikenteessä 3,86. Vantaan osalta arvo on noussut edellisestä keväästä 0,02 yksiköllä. Syksyllä 2016 liikennöitsijän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä oli 3,87, joka oli laskenut 0,05 yksikköä edellisestä vuodesta. Kokonaisuudessaan vuonna 2016 liikennöitsijöiden arvosana bussiliikenteessä oli HSL:n alueella 3,92 ja Vantaalla 3,86, jossa laskua edellisvuodesta oli 0,02 yksikköä.

Keväällä 2016 tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen ovat Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä nousseet kahden osatekijän suhteen. Vaunujen siisteyden osalta tyytyväisten osuus on noussut viisi prosenttiyksikköä (71 %) ja matkustusmukavuuden osalta jopa seitsemän prosenttiyksikköä (76 %). Kuljettajan palvelukyvyyn osalta tyytyväisyys pysyi samana edelliseen kevääseen verrattuna (72 %). Laskua oli kuljettajan neuvontakyvyyn osalta viisi prosenttiyksikköä (63 %) sekä kuljettajan ajotavan osalta kaksi prosenttiyksikköä (72 %). Muuhun HSL -alueeseen verrattuna Vantaan luvut ovat vaunujen siisteydessä jopa 9 prosenttiyksikköä ja muissa neljässä osatekijässä 3-5 prosenttiyksikköä seudun keskiarvoja matalampia.

Syksyllä 2016 liikennöitsijään liittyvissä kysymyksissä tyytyväisten osuus on noussut kahdessa osatekijässä, kuljettajan palvelukyvyssä (vuonna 2015 tyytyväisiä 72 %, 2016 73 %) sekä kuljettajan neuvontakyvyssä (59 %, 62 %). Kuljettajan ajotavan osalta tyytyväisyys pysyi samana edelliseen syksyyn verrattuna (71 %). Kahdessa osatekijässä tapahtui melko huomattavaa laskua. Vaunujen siisteyteen oli tyytyväisiä 73 % (vuonna 2015 82 %) ja matkustusmukavuuteen 76 % (81 %). Muuhun HSL-alueeseen verrattuna Vantaan luvut ovat vaunujen siisteydessä jopa 11 prosenttiyksikköä ja muissa neljässä osatekijässä 3-6 prosenttiyksikköä seudun keskiarvoja matalampia.

Keväällä 2016 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan läpi kulkeva seutulinja 785K Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikkilä arvosanalla 4,4/5. Kymmenen huonoimman linjan joukosta yksi oli Vantaan sisäinen linja ja kolme Vantaan ja Helsingin välisiä seutulinjoja. Vantaan sisäisistä linjoista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin linja numero 736A Jokiniemi – Tikkurila – Korso – Vierumäki (3,7). Seutulini-joista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin puolestaan linjat numero 621 Hakaniemi – Aviapolis – Kylmäoja (3,63), numero 615 Rautatientori – Kartanonkoski – Lentoasema (3,69) sekä numero 518 Ilmala – Pasila – Kuninkaanmäki (3,69). Huonoimmatkin arvostamat ovat kuitenkin kokonaisasteikolla 1-5 kohtalaisen hyviä.

Syksyllä 2016 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan sisäinen linja, numero 433 Martinlaakso – Kivistö arvosanalla 4,31. Seutulini-joista kymmenen parhaan linjan joukossa olivat linja numero 973L Peijas – Korso – Kannisto – Keravan asema – Virrenkulma (4,38) sekä Vantaan läpi kulkevat linjat 785 Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä (4,3) ja 788 Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä – Hinthaaara – Porvoo (4,3). Kymmenen huonoimman linjan joukossa oli yksi Vantaan sisäinen linja, numero 443 Kivistö – Vestra arvosanalla 3,44 sekä yksi Vantaan läpi kulkeva seutulinja, numero 787A Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä – Pornainen – Halkia arvosanalla 3,67.

Tekninen lautakunta 18.4.2017 § 12

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2016.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Liitteet:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2016

https://www.hsl.fi/sites/default/files/18_2016_asty_kevat_2016.pdf

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2016

https://www.hsl.fi/sites/default/files/asty_syksy2016_raportti_5_2017.pdf

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- valituskielto

Lisätiedot:

liikenneinsinööri Joonas Stenroth, p. 09 839 23428, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi