



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset kevät ja syksy 2018

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 2018 tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja VR:n lähiliikenteestä keväällä 15.1.-18.5.2018 ja syksyllä 13.8.-16.11.2018 arkinen kello 6-18 paitsi perjantaisin 6-16. Kyselyyn osallistui keväällä 29 440 ja syksyllä 29 542 matkustajaa.

Tutkimuksessa annetaan arvosanat kysymyksiin asteikolla 1-5. Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun ja yleisarvosana joukkoliikenteelle oli keväällä 3,95 ja syksyllä 4,06. Molemmat arvosanat tosin laskivat hieman edellisestä vuodesta. Vantaan bussiliikenteessä koko vuoden yleisarvosana laski jälleen yhden nousuvuoden jälkeen ja laskua olikin sekä kevään että syksyn yleisarvosanassa. Kevään osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen laski kaikilla muilla tutkituilla liikennealueilla paitsi Kirkkonummella ja Sipoossa. Suurin lasku oli Espoossa, jossa tutkittiin keväällä 2018 ensimmäistä kertaa Länsimetron liikennöinnin alun jälkeistä tilannetta. Espoon muuttuneilla bussilinjoilla matkustajat olivatkin keskimäärin tyytymättömämpiä HSL-joukkoliikenteeseen kuin bussiliikenteen matkustajat keskimäärin. Syksyn osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen laski Vantaan lisäksi myös Helsingissä, Espoossa ja Kirkkonummella. Muilla tutkituilla liikennealueilla tyytyväisyys puolestaan nousi, mutta Keravalla, Sipoossa ja Kirkkonummella tutkimusnäytteen määrä tosin oli alle 250.

Vuoden 2018 tutkimusten yleisarvosana bussiliikenteessä (seutuliikenne sisältää myös Siuntiossa ja Tuusulassa liikennöivät linjat).

Liikennealue	Kevät 2018	Syksy 2018	Koko vuosi
Vantaa	3,93	3,98	3,95
Helsinki	4,02	4,08	4,05
Espoo	3,67	3,93	3,79
Kerava	3,78	4,17	3,97
Kirkkonummi	3,90	3,90	3,90
Sipoo	3,93	4,12	4,02
Seutuliikenne	4,00	4,09	4,04
Yhteensä	3,95	4,05	4,00

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tutkimuslomaketta lyhennettiin vuoden 2018 alusta ja tästä johtuen siinä ei enää raportoida järjestelmän ja liikennöitsijän arvosanoja. Yleisarvosanan lisäksi tutkimuksen toinen keskeinen mittari on kuitenkin kokonaisarvosana, jonka matkustaja antaa liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla hän kyselyhetkellä matkustaa. Vuositasolla kokonaisarvosana nousi kaikissa muissa liikennemuodoissa paitsi metroliikenteessä. Matkustajatyytyväisyys metrossa laski voimakkaasti kevään 2018 osalta, mutta se kääntyi nousuun taas syksyn tutkimuksessa.

Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuositasolla.



Liikennemuoto	2018		2017		2016	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,16	90	4,13	88	4,17	89
Bussi	4,03	83	4,00	83	4,02	84
Metro	3,96	80	4,27	92	4,29	92
Lähijuna	4,15	88	4,10	87	4,19	87
Lautta	4,49	96	4,36	94	4,40	95

Vantaan bussiliikenteessä keväällä 2018 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä nousi lähes kaikissa osatekijöissä edelliseen kevääseen verrattuna. Laskua oli ainoastaan kahdessa osatekijässä. Myös syksyn osalta tyytyväisten osuus on noussut useammassa osatekijässä. Kahdessa osatekijässä osuus pysyi samana ja laskua oli kevään tapaan osatekijässä ”Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä”.

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

Osatekijä	Syksy			Kevät		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
<i>Liikennöinti aikataulun mukaan</i>	66	60	59	61	58	56
<i>Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa</i>	82	82	82	82	80	82
<i>Liikennevälineen vaihtaminen</i>	79	79	78	78	79	76
<i>Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä</i>	88	91	92	88	92	91
<i>Odottamisolosuhteet pysäkillä</i>	74	73	73	73	69	69
<i>Opasteiden toimivuus</i>	79	77	-	79	75	-
<i>Informaatio häiriötilanteissa</i>	57	55	-	54	52	-

Keväällä 2018 tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen ovat Vantaan bussiliikenteessä nousseet kaikkien osatekijöiden suhteen. Tyytyväisten osuus on noussut eniten kuljettajan palvelukyvyyn osalta, mutta myös kuljettajan neuvontakyvyyn ja vaunun siisteyden osalta nousu on ollut melko suurta edelliseen kevääseen verrattuna. Syksyn osalta tyytyväisten osuus on noussut kahdessa osatekijässä ja laskua tapahtui vain yhdessä osatekijässä. Tyytyväisyys vaunun siisteyteen pysyi samana.

Tyytyväisten osuus (%) liikennöintiä mittaavissa laatutekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Laatutekijä	Syksy			Kevät		
	2018	2017	2016	2018	2017	2016
<i>Kuljettajan palvelukyky</i>	78	72	73	77	71	72
<i>Kuljettajan neuvontakyky</i>	66	63	62	71	66	63
<i>Kuljettajan ajotapa</i>	70	71	71	74	73	72
<i>Vaunun siisteys</i>	76	76	73	77	72	71

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista tehdään myös bussilinjoista tarkastelua. Vaikka huonoimmatkin arvostukset ovat kokonaisasteikolla 1-5 kohtalaisen hyviä, on huomionarvoista, että yksi Vantaan tärkeimmistä linjoista 562 (arvosana 3,75) arvioitiin syksyn 2018 osalta jälleen kymmenen huonoimman linjan joukkoon. Linjan 562 bussit ovatkin arkisin sekä varsinkin ruuhka-aikoina monesti myöhässä ja usein myös täynnä. Suuri osa linjan pysäkeistä on jo parannettu ja parannuksia jatketaan vuonna 2019. Lisäksi linjan reitille toteutettiin liikennevaloetuuudet 15 liittymään vuoden 2018 aikana, mutta niiden käyttöönotto odottaa HSL:n etuusjärjestelmän ja kaupungin liikennevalojärjestelmän



välisen tietoliikennerajapinnan avaamista. Pysäkkien ja liikennevalojen parantaminen liittyvät linjan muuttamiseen runkolinjaksi 570.

Syksyn kymmenen huonoimman linjan joukossa oli edellä mainitun lisäksi Vantaan sisäisistä linjoista numerot 736A Jokiniemi – Tikkurila – Korso – Vierumäki (3), 736 Tikkurila – Vierumäki (3,71) ja 572K Mellunmäki – Myyrmäki (3,72). Keväällä 2018 kymmenen huonoimman linjan joukosta kolme oli Vantaan sisäisiä linjoja: 562N Mellunmäki – Tikkurila – Aviapolis – Lentoasema (3,43), 736A (3,58) sekä 443K Kivistö – Luhtaanmäki – Vestra (3,7). Seutulijnjoista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin puolestaan linjat 718 Rautatientori – Nissas (3,48) sekä 738K Rautatientori – Kerava (3,6).

Kymmenen parhaan linjan joukkoon puolestaan sijoittui keväällä 2018 yksi Vantaan sisäinen linja, 443 Kivistö – Vestra arvosanalla 4,6 sekä kolme Vantaalla kulkevaa seutulinjaa. Näistä linjoista kaksi on Vantaan läpikulkevia Helsingin ja Sipoon välisiä linjoja: 787 Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä – Pornainen (4,38) ja 785 Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä (4,33) ja yksi on Vantaan ja Helsingin välinen seutulinja, 616 Hakaniemi – Tammisto – Kivistö (4,32). Syksyn osalta kymmenen parhaan linjan joukossa oli yksi Vantaan ja Espoon välinen seutulinja: 565 Vantaankoski – Myyrmäki – Jupperi – Jorvi – Espoon keskus arvosanalla 4,36.

Tekninen lautakunta 7.5.2019 § 10

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2018.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2018

https://www.hsl.fi/sites/default/files/hsl_n_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_julkaisu_8_2018.pdf

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2018

https://www.hsl.fi/sites/default/files/hsl_julkaisu_2_2019.pdf

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 3. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Joonas Stenroth, puh. 050 302 9278,
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)