



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset kevät ja syksy 2019 / HW

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 2019 tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja lähijunaliikenteestä keväällä 15.1.-18.4.2019 ja syksyllä 12.8.-15.11.2019 arkin kello 6-18 paitsi perjantaisin 6-16. Kyselyyn osallistui keväällä 29 701 ja syksyllä 28 182 matkustajaa. Kevään tutkimus tehtiin ennen HSL-alueen vyöhykeuudistuksen voimaantumista 27.4.2019 ja syksyn tutkimuskausi oli näin ollen ensimmäinen vyöhykeuudistuksen jälkeen. Vuoden 2019 tutkimuksissa oli mukana uutena liikennöintialueena Tuusula.

Tutkimuksessa annetaan arvosanat kysymyksiin asteikolla 1-5. Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun ja yleisarvosana joukkoliikenteelle oli keväällä 4,06 ja syksyllä 4,12. Molemmat arvosanat nousivat hieman edellisestä vuodesta. Vantaan bussiliikenteessä koko vuoden yleisarvosana nousi edellisvuodesta ja nousua olikin sekä kevään että syksyn yleisarvosanassa. Kevään osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen nousi kaikilla tutkituilla liikennöintialueilla. Suurin nousu oli Espoossa, jossa yleisarvosana nousi lähes kevään 2017 tasolle. Syksyn osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen nousi Vantaan lisäksi myös Espoossa ja Kirkkonummella. Helsingissä tyytyväisyys pysyi syksyn osalta samana ja muilla tutkituilla liikennealueilla tyytyväisyys siis laski. Keravalla, Kirkkonummella, Sipoossa ja Tuusulassa tutkimusnäytteen määrä tosin oli alle 200.

Vuoden 2019 tutkimusten yleisarvosana bussiliikenteessä (seutuliikenne sisältää myös Siuntiossa liikennöivät linjat).

Liikennealue	Kevät 2019	Syksy 2019	Koko vuosi
Vantaa	4,02	3,99	4,01
Helsinki	4,10	4,08	4,09
Espoo	4,01	4,04	4,02
Kerava	4,08	3,89	3,97
Kirkkonummi	4,05	4,02	4,04
Sipoo	4,02	4,05	4,03
Tuusula	4,22	4,13	4,15
Seutuliikenne	4,05	4,07	4,06
Yhteensä	3,95	4,06	4,06

Yleisarvosanan lisäksi tutkimuksen toinen keskeinen mittari on kokonaisarvosana, jonka matkustaja antaa liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla hän kyselyhetkellä matkustaa. Vuositasolla kokonaisarvosana nousi metro- ja raitiovaunuliikenteessä ja metrossa tyytyväisyys on palannut lähes syksyn 2017 tasolle, jolla se oli ennen metron laajenemista Matinkylään. Bussi- ja lauttaliikenteen osalta arvosana pysyi samana, kun taas lähijunaliikenteessä se laski.

Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuositasolla.



Liikennemuoto	2019		2018		2017	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,19	91	4,16	90	4,13	88
Bussi	4,03	83	4,03	83	4,00	83
Metro	4,13	87	3,96	80	4,27	92
Lähijuna	4,09	86	4,15	88	4,10	87
Lautta	4,49	97	4,49	96	4,36	94

Syksyn asiakastyytyväisyystutkimus oli siis ensimmäinen HSL:n vyöhykeuudistuksen jälkeen ja siinä mitattiin ensimmäistä kertaa myös eri vyöhykkeillä asuvien matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikenteeseen. Yleisarvosanojen perusteella tyytyväisyys oli Vantaalla korkeampaa B-vyöhykkeellä (tyytyväisiä 88 %) kuin C-vyöhykkeellä (83 %). Koko HSL-alueella kaikkein korkein tyytyväisten osuus oli A-vyöhykkeellä (91 %), matalin puolestaan D-vyöhykkeellä (76 %). Tutkimuksessa selvitettiin myös matkustajien tyytyväisyyttä ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan ja kolme neljästä koki valikoiman vastaavan heidän tarpeitaan. Vantaalla tyytyväisten osuus oli huomattavasti korkeampi B-vyöhykkeellä asuvilla (88 %), joilla esimerkiksi Helsinkiin suuntautuvien matkojen lippujen hinnat laskivat selvästi. C-vyöhykkeellä asuvilla vastaava osuus oli 71 %.

Vantaan bussiliikenteessä keväällä 2019 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä nousi tai pysyi samana 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 osatekijässä ”Liikennöinti aikataulun mukaan”.

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

Osatekijä	Syksy			Kevät		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Liikennöinti aikataulun mukaan	64	66	60	61	61	58
Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa	82	82	82	82	82	80
Liikennevälineen vaihtaminen	81	79	79	80	78	79
Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	88	88	91	91	88	92
Odottamisolosuhteet pysäkillä	76	74	73	72	73	69
Opasteiden toimivuus	81	79	77	78	79	75
Informaatio häiriötilanteissa	60	57	55	58	54	52

Keväällä 2019 tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen ovat Vantaan bussiliikenteessä nousseet kahden laatutekijän suhteen. Tyytyväisten osuus on jatkanut nousuaan eniten kuljettajan palvelukyvyn osalta, mutta myös laatutekijä ”Kuljettajan ajotapa” on jatkanut nousuaan. Syksyn osalta tyytyväisten osuus on noussut kolmessa laatutekijässä. Tyytyväisyys bussin (vaunun) siisteyteen pysyi edellisvuoteen verrattuna samana sekä kevään että syksyn tutkimuksissa.

Tyytyväisten osuus (%) liikennöintiä mittaavissa laatutekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Laatutekijä	Syksy			Kevät		
	2019	2018	2017	2019	2018	2017
Kuljettajan palvelukyky	79	78	72	81	77	71
Kuljettajan neuvontakyky	67	66	63	69	71	66



Kuljettajan ajotapa	74	70	71	76	74	73
Vaunun siisteys	76	76	76	77	77	72

Vertailtaessa Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä annettuja arvosanoja Helsingin ja Espoon vastaaviin arvosanat ovat Vantaalla hieman heikompia. Yleisarvosanan lisäksi tyytyväisyys on selvästi heikompaa Vantaalla erityisesti täsmällisyyden, liikennöitsijälle annetun kokonaisarvosanan sekä bussien siisteyden osalta. Myös useammassa muussa osatekijässä tyytyväisyys on Vantaalla hieman heikompaa. Yksittäistä tekijää Vantaan matalampaan tyytyväisyyteen on kuitenkin vaikea löytää ja todennäköisesti se koostuu useammasta tekijästä. Muun muassa sisäisen bussiliikenteen tarjonnan määrä ja palvelutaso ovat pääosin hieman heikompia Vantaalla kuin vastaavan kysynnän alueilla Espoossa ja ero saattaa heijastua yleisesti asiakastyytyväisyyteen.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksista tehdään myös bussilinjoista tarkastelua. Vaikka huonoimmatkin arvosanat ovat kokonaisasteikolla 1-5 kohtalaisen hyviä, on huomionarvoista, että yksi Vantaan tärkeimmistä linjoista 562 Mellunmäki – Tikkurila – Aviapolis (arvosana 3,73) arvioitiin syksyn 2019 osalta jälleen kymmenen huonoimman linjan joukkoon. Linjan 562 bussit ovatkin arkisin sekä varsinkin ruuhka-aikoina monesti myöhässä ja usein myös täynnä. Linjan merkitys Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä näkyy myös syksyn 2019 tutkimuksen otannassa. Linjalta 562 on kerätty noin 18 prosenttia Vantaan sisäisen bussiliikenteen näytteestä ja linjalla onkin hallitseva osuus otannassa Vantaalla. Tulosten painottuessa linjojen nousijamäärien mukaan (Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä matkustajista hieman alle 28 prosenttia on linjalta 562) voi sen heikohko arvosana vaikuttaa myös lopullisiin tuloksiin ja näin ollen heikentää Vantaan tuloksia edellä mainitussa vertailussa Helsinkiin ja Espooseen. Linjaan 562 on kuitenkin tulossa muutosta, kun se muutetaan nivelsähköbusseilla liikennöitäväksi runkolinjaksi 570 vuoden 2021 elokuussa. Runkolinjaa varten suuri osa linjan pysäkeistä on jo parannettu ja parannuksia jatketaan vuonna 2020. Lisäksi linjan reitille toteutettiin liikennevaloetuuudet 15 liittymään vuoden 2018 aikana ja etuudet saadaan käyttöön syksyllä 2020, kun HSL saa etuusrajapintansa päivitettyä.

Syksyn kymmenen huonoimman linjan joukossa oli edellä mainitun lisäksi Vantaan sisäisistä linjoista numerot 443 Kivistö – Vestra (3,75) ja 562N Mellunmäki – Tikkurila – Aviapolis – Lentoasema (3,78) sekä seutulinoista numero 739V Rautatientori – Pohjois-Nikinmäki (3,79). Keväällä 2019 kymmenen huonoimman linjan joukosta kaksi oli Vantaan sisäisiä linjoja: 562N (3,42) ja 311A Tikkurila – Hämeenkylä (3,71). Seutulinoista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin puolestaan kaksi Vantaan läpi kulkevaa linjaa: 787K Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikkilä – Pornainen (3,56) ja 788K Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikkilä – Hinthara – Porvoo (3,77).

Kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui keväällä 2019 kaksi Vantaan sisäistä linjaa: 443 (4,5) ja 443K Kivistö – Luhtaanmäki – Vestra (4,38) sekä yksi Vantaalla kulkeva seutulinja 974 Hyrylä – Vallinoja – Korso as. (4,51). Linjan 974 liikennöinti tosin loppui elokuussa 2019, kun Tuusulan ja Keravan linjastosuunnitelman mukainen liikenne alkoi. Linja 443K arvioitiin myös syksyn osalta kymmenen parhaan linjan joukkoon arvosanalla 4,67. Sen lisäksi tähän joukkoon sijoittui syksyllä toinen Vantaan sisäinen linja 433 Martinlaakso – Kivistö (4,83) sekä seutulinja 961 Korso – Sula – Riihikallio – Hyrylä – Nahkela – Palojoki – Nurmijärvi (4,42).

Tekninen lautakunta 9.9.2020 § 9

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2019.

**Päätös:**

Merkittiin tiedoksi.

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset ovat saatavilla HSL:n verkkosivuilla:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2019

https://www.hsl.fi/sites/default/files/hsln_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_10_2019.pdf

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2019

https://www.hsl.fi/sites/default/files/asty_syksy_2019_3_2020.pdf

Täytäntöönpano: Kadut ja puistot

Muutoksenhakuohje: 3. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

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