



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset kevät ja syksy 2022 / HW

VD/4486/08.00.00.03/2013

HW/JT

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. Elokuussa 2022 Vantaan bussilinjasto uudistui Länsi- ja Keski-Vantaalla ja samalla Vantaalla aloitti kolme uutta runkolinjaa sekä muita uusia bussilinjoja. Osaan bussilinjoista tuli reitti-, vuoroväli- ja aikataulumuutoksia. Linjastomuutokset vaikuttavat annettujen arvosanojen vertailtavuuteen eri vuosille ja antavat myös osviittaa matkustajien tyytyväisyydestä tapahtuneisiin muutoksiin.

Vuonna 2022 asiakastyytyväisyystutkimusta tehtiin HSL:n busseissa, raitiovaunuissa, metrossa ja lähijunaliikenteessä keväällä 10.1.-20.5.2022 ja syksyllä 15.8.-18.11.2022. Tietoja kerättiin arkisin kello 6–18 paitsi perjantaisin kello 6–16. Kyselyyn vastasi keväällä 26 500 ja syksyllä 21 731 matkustajaa. Vuonna 2022 joukkoliikenteen käyttöaste oli jo selvästi noussut korona-ajan pohjalukemista.

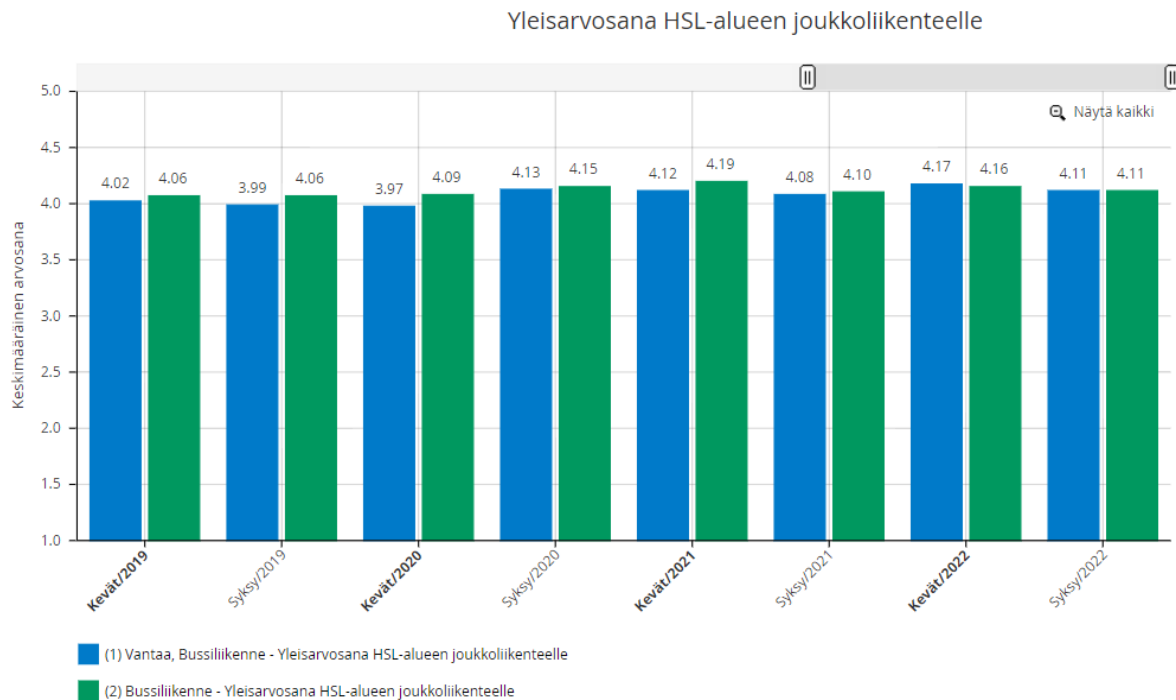
Keväällä 89 % ja syksyllä 86 % matkustajista oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä joukkoliikenteeseen vuonna 2022. Tyytyväisten osuus pysyi samalla tasolla kuin edellisvuonna. Tyytyväisimpiä oltiin jälleen metroluonteeseen (keväällä 93 % ja syksyllä 87 %) ja vähiten tyytyväisiä lähijunaliikenteeseen (keväällä 86 % ja syksyllä 84 %). Tyytyväisten osuus liikennöinnin täsmällisyyteen tasoittui edellisestä vuodesta metron ja lähijunaliikenteen välillä. Vuonna 2022 lähijunat koettiin täsmällisemmäksi ja metrot vähemmän täsmälliseksi kuin vuonna 2021. Keväällä 2022 jo selvästi suurempi osa piti joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisena koronapandemian tämänhetkessä tilanteessa kuin vuotta aiemmin.

Tutkimuksessa annetaan arvosanat kysymyksiin asteikolla 1–5. Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun ja yleisarvosanan keskiarvo joukkoliikenteelle oli keväällä 4,18 ja syksyllä 4,15. Syksyn yleisarvosana nousi 0,16 vuoden 2021 syksystä. Pelkän HSL-alueen bussiliikenteen yleisarvosana oli 2022 keväällä 4,16 ja syksyllä 4,11. Bussiliikenteestä annettu yleisarvosana on Vantaalla ollut hieman alhaisempi kuin koko HSL-seudulla yhteensä (Kaavio 1), mutta vuonna 2022 Vantaan yleisarvosana oli tasoissa tai hieman korkeampi kuin koko seudun arvosana.

Vantaan bussiliikenteessä matkustajien antamat arvosanat nousivat melkein kaikissa osatekijöissä edellisestä vuodesta, laskua tuli lähinnä bussien siisteydessä (Taulukko 1). Suurinta nousua arvosanoissa tapahtui informaation saatavuudessa, aikataulussa pysymisessä ja liikennevälineen vaihtamisessa.



Kaavio 1. Yleisarvosana Vantaan ja koko HSL-alueen bussiliikenteelle vuosina 2019–2022



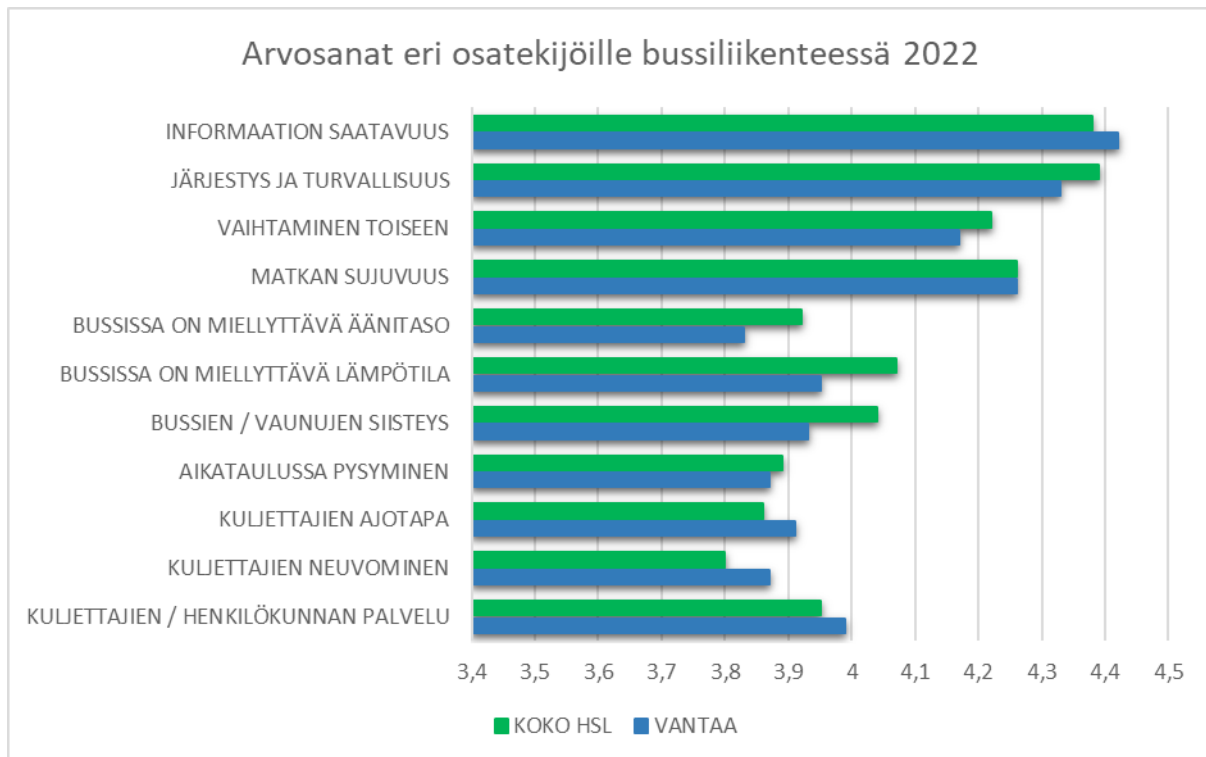
Taulukko 1. Matkustajien antama arvosana eri osatekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Osatekijä	Syksy		Kevät	
	2021	2022	2021	2022
Aikataulussa pysyminen	3,87	3,88	3,73	3,86
Matkan sujuvuus	4,22	4,25	4,23	4,26
Liikennevälineen vaihtaminen	4,07	4,17	4,17	4,17
Järjestys ja turvallisuus	4,37	4,35	4,31	4,31
Odottaminen pysäkillä	-	-	3,94	-
Informaation saatavuus	4,27	4,42	-	-
Kuljettajien palvelukyky	4,02	4,02	3,96	3,96
Kuljettajien neuvontakyky	3,87	3,91	3,81	3,83
Kuljettajien ajotapa	3,95	3,97	3,87	3,85
Bussien siisteys	4,03	3,95	3,98	3,91

Suhteessa koko HSL-alueeseen Vantaan bussiliikenne sai hyviä arvosanoja informaation saatavuudesta sekä kuljettajien toiminnasta (Kaavio 2). Kuljettajien palvelu- ja neuvontakyky saavat Vantaalla koko HSL- aluetta (kevät 3,92 ja 3,77; syksy 3,97 ja 3,82) parempia arvosanoja. Heikoimmat arvosanat suhteessa muuhun HSL-alueeseen Vantaan bussiliikenne sai järjestyksestä ja turvallisuudesta (kevät 4,4; syksy 4,38) sekä bussien siisteydestä (kevät 4,01; syksy 4,08).



Kaavio 2. Matkustajien antamat arvosanat bussiliikenteen osatekijöille Vantaalla ja koko HSL-alueella yhteensä keväällä ja syksyllä 2022.



Syksyllä 2022 uudistui kolme uutta bussilinjastoa Vantaalla: Tuusulanväylän linjasto, Hämeenlinnanväylän ja Vihdintien linjasto sekä Kivistön linjasto. Kivistössä bussilinjasto muuttui vain vähän. Myyrmäen ja Martinlaakson alueella aloitti kaksi uutta runkobussilinjaa 300 Elielinaukio – Vihdintie – Pähkinärinne – Myyrmäki ja 400 Elielinaukio – Hämeenlinnanväylä – Martinlaakso – Vantaankoski. Keski-Vantaalla lentokentälle kulkeva bussi 615 muuttui runkobussilinjaksi 600 Rautatientori – Kartanonkoski – Lentoasema. Vantaan bussilinjoista eniten muuttuneiden linjojen saamat arvosanat keväällä ja syksyllä on koottu alla olevaan taulukkoon (Taulukko 2). Vastaava linja on yksinkertaistettu ja suuntaa antava. Lisäksi huomioitavaa on, että heti muutoksen jälkeen linjat saattavat saada huonompia arvosanoja kuin myöhemmin, kun uuteen bussilinjastoon on totuttu.

Kymmenen parhaimman bussilinjan joukkoon pääsi keväällä 2022 Vantaan bussilinjoista linja 335 Linnainen – Myyrmäki – Askisto yleisarvosanalla 4,46. Linjan 335 reitti muuttui hieman syksyn linjastouudistuksessa. Syksyllä 2022 Vantaan bussilinjat eivät päässeet parhaimpien bussilinjojen joukkoon. Syksyllä 2021 aloittanut runkolinja 570 sai vuonna 2022 entistä parempia arvosanoja: keväällä 4,19 ja syksyllä 4,08.

Huonoimmiksi bussilinjoiksi arvioitujen joukossa keväällä 2022 olivat Vantaan bussilinjat 631 Tikkurila – Koivukylä – Korso – Kulomäki (3,97) ja 575 Tikkurila – Aviapolis – Martinlaakso (3,97). Linja 575 lakkautettiin syksyn linjastouudistuksessa ja sitä korvaamaan tulivat linjan 561 reittimuutos Itäkeskus – Aviapolis – Kivistö sekä linjan 572 reitti-muutos Mellunmäki – Fazerila – Martinlaakso.

Syksyllä HSL-alueen heikoimman arvosanan sai Vantaan linja 443 Kivistö – Vestra (3,57), joka sai myös edeltävänä vuonna huonon arvosanan. Linjaan 443 ei tullut muutoksia linjastouudistuksessa. Heikon arvosanan sai myös uusi Vantaan linja 583K Aviapolis – Louhela – Juvanmalmi – Perusmäki (3,75), joka palvelee Espoon Juvanmalmen teollisuusaluetta arkin. Linja 583 Aviapolis – Louhela – Perusmäki



korvasi linjan 437 Martinlaakso – Perusmäki sekä paikkaa linjojen 572 ja 574 reittimuutoksia pois Kehä III:lta. Vantaalla kulkeva seutulinja 614 Hakaniemi – Ylästö, joka muutettiin kulkemaan vain ruuhka-aikana, pääsi syksyllä 2022 kymmenen huonoimman linjan joukkoon arvosanalla 3,82.

Taulukko 2. Linjastomuutosten myötä eniten muuttuneiden Vantaan bussilinjojen sekä Vantaalla kulkevien uusien runkolinjojen arvosanat 2022.*

Syksy		Kevät	
Uusi linja	Yleisarvosana	Vastaava linja	Yleisarvosana
300*	4,06	322, 332	4,15; 4,01
311	4,08	311	4,25
335	4,08	335	4,46
400*	4,02	411, 415, 421, 435, 436	4,15 - 4,31
433	3,95	433K	4,1
571	4,1	571	4,03
572	4,03	572	4,25
574	3,92	574	4,17
576	3,96	576	4,31
583	4,23	437	4,1
584	4,19	436	4,26
600*	4,23	615	4,18

Vantaan kaupungin hallintosäännön 9 luvun 4 §:n mukaan kaupunkitilalautakunta vastaa liikenteen ja yhdyskuntatekniikan kokonaisvaltaisesta kehittämisestä.

Kaupunkitilalautakunta 7.6.2023 § 32

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2022.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2022

<https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/asty/asty-kevat-2022.pdf>

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2022

<https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/asty/asty-syksy-2022.pdf>

Täytäntöönpano: Kadut ja puistot

Muutoksenhakuohje: 3.1. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:



Vantaa

liikenneinsinööri Jenni Tyynilä, puh. 043 827 1224,
(etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi)