



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset 2013

VD/4486/08.00.00.03/2013

HW/THu

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 14.1.-23.5.2013 ja syksyllä 2.9.-29.11.2013 arkisin kello 6-18. Kyselyyn osallistui keväällä 25 099 ja syksyllä 22 212 matkustajaa.

Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun. Yleisarvosana asteikolla 1-5 oli joukkoliikenteelle keväällä 3,98 ja syksyllä 4,13, joista molemmat arvot olivat hieman korkeampia kuin edellisenä vuonna. Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä yleisarvosana koko vuodelta 2013 oli noussut arvoon 4,07, jossa kevään yleisarvosana oli hieman laskenut ja syksyn noussut edellisestä vuodesta. Espoon sisäisessä liikenteessä vastaava koko vuoden luku on 4,08, Helsingissä 4,14 ja Keravalla 4,01.

Bussiliikenteen järjestelmän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä vuonna 2013 nousi vuoden 2012 arvosta 4,14 arvoon 4,19. Myös muilla liikennöntialueilla Keravaa lukuun ottamatta arvosana nousi. Helsingissä bussiliikenteen järjestelmän arvosana nousi arvoon 4,19 ja Espoossa arvoon 4,21. Kaiken HSL:n bussiliikenteen arvosanaksi on annettu 4,22 vuonna 2013.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä keväällä 2013 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä laski edelliseen kevääseen verrattuna kaikkien osatekijöiden osalta 1-7 prosenttiyksikköä. Osalla laatutekijöistä tyytyväisten osuus on laskenut jo useamman vuoden. Näitä ovat "Istumapaikan saanti" (vuonna 2011 91 %, 2012 87 %, 2013 80 %), "Järjestys ja turvallisuus matkalla" (93 % → 85 % → 81 %) ja "Odottamisolosuhteet pysäkillä" (63 % → 59 % → 56 %). Näistä etenkin turvallisuus ja odottamisolosuhteet pysäkeillä ovat Vantaan kaupungin vastuulla. Muita laatutekijöitä olivat esimerkiksi "Liikennöinti aikataulun mukaan" (2012 66 %, 2013 63 %), "Linja palvelee matkustustarpeitani" (85 % → 80 %) sekä "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (77 % → 72 %). Näiden laatutekijöiden osalta arvosanoihin on saattanut vaikuttaa keväälle ajoittunut Veolian työnseisaus.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä syksyllä 2013 tyytyväisten osuus on pysynyt melko samana kaikissa osatekijöissä. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin osatekijään "Järjestys ja turvallisuus matkalla" (94 %). Pientä laskua edelliseen syksyyn verrattuna oli osatekijöissä "Istumapaikan saanti" (88 %) ja "Tietoa aikatauluista ja reiteistä on saatavilla" (88 %), ja pientä nousua osatekijöissä "Linja palvelee matkustustarpeitani" (89 %) ja "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (82 %). Toiseen välineeseen vaihtamiseen oltiin yhtä tyytyväisiä kuin edellisenä syksynäkin (80 %), samoin kuin liikennöintiin aikataulun mukaan (73 %). Kaikista vähiten tyytyväisiä oltiin osatekijään "Odottamisolosuhteet pysäkillä", jonka tyytyväisten osuus oli laskenut vuoden 2012 arvosta 72 % arvoon 70 %.

Liikennöinnin osalta kokonaisarvosanaksi bussien matkustajat antoivat keväällä 2013 3,77, kun kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosana oli 3,83. Bussien arvosana nousi keväällä 0,01 yksikköä edelliseen kevääseen verrattuna. Syksyllä 2013 bussien arvosana nousi 0,04 yksikköä edelliseen syksyyn verrattuna arvoon 3,83 kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosanan ollessa 3,93. Koko vuonna 2013 bussien liikennöinnin kokonaisarvosana on noussut 0,04 yksikköä vuoden 2012 arvosta.

Liikennöitsijän arvosana oli keväällä 2013 koko seudulla 3,77 ja Vantaan sisäisessä liikenteessä 3,64. Vantaan osalta arvo on laskenut edellisestä keväästä 0,1 yksiköllä, joka todennäköisesti johtuu Veolian työnseisauksesta. Syksyllä 2013 liikennöitsijän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä oli 3,78, joka oli laskenut 0,05 yksikköä edellisestä vuodesta. Kokonaisuudessaan vuonna 2013 liikennöitsijöiden arvosana oli HSL:n alueella 3,82 ja Vantaalla 3,76, jossa laskua edellisvuodesta oli 0,04 yksikköä.

Tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä ovat keväällä 2013 laskeneet kaikkien osatekijöiden suhteen. Kuljettajan palvelukyvyyn osalta lasku oli yhdeksän prosenttiyksikköä (tyytyväisiä 64 %), kuljettajan neuvontakyvyyn osalta kolme prosenttiyksikköä (61 %) ja kuljettajan ajotavan osalta seitsemän prosenttiyksikköä (63 %). Vaunujen siisteyden osalta tyytyväisten osuus on laskenut seitsemän prosenttiyksikköä (53 %) ja matkustusmukavuuden osalta kahdeksan (56 %). Muuhun HSL-alueeseen verrattuna Vantaan luvut ovat alimpien joukossa, ja muihin kuntiin verrattuna huonoja etenkin vaunujen siisteyden ja sisätilojen varustelun suhteen.



Myös syksyllä 2013 liikennöitsijään liittyvissä kysymyksissä tyytyväisten osuus on laskenut kaikissa osatekijöissä, ja on nyt lähellä vuoden 2011 arvoja. Kuljettajan palvelukykyyn oli tyytyväisiä 72 % (vuonna 2012 76 %), kuljettajan neuvontakykyyn 66 % (67 %), kuljettajan ajotapaan 69 % (73 %) ja matkustusmukavuuteen 66 % (70 %). Eniten syksyllä oli laskenut tyytyväisten osuus vaunujen siisteyteen, joka oli edellisenä syksynä 72 % ja vuonna 2013 vain 64 %.

Keväällä 2013 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan sisäinen linja, numero 77 Päiväkumpu-Kylmäoja. Kymmenen huonoimman linjan joukosta kuusi oli Vantaan sisäisiä linjoja ja kaksi Keravan suunnan seutulinja, jotka kulkevat Vantaan kautta. Huonoimman kokonaisarvosanan oli saanut Vantaan linja 87 Mellunmäki-Honkanummi-Korso-Leppäkorpi. Seuraavana pohjalukemissa on linja 69 ja sen reittimuunnokset, välillä Hakunila-Sotunki-Tikkurila, sekä linja 60 Jokiniemi-Tikkurila-Veromies. Neljänneksi huonoimman kokonaisarvosanan sai Vantaan runkolinjamaisiin linja 62, joka kulkee välillä Mellunmäki-Tikkurila. Muita linjoja kymmenen huonoimman listalla oli 68 Kuusijärvi/Kuninkaanmäki-Tikkurila-Tammisto, 738+B+K Rautatientori-Lahdenväylä-Koivukylänväylä-Lahdentie-Kerava), 61 Tikkurila-Lentoasema sekä 633 Rautatientori-Vallinoja-Kerava. Syksyn 2013 linjojen kokonaisarvosanoja ei vertailtu.

Tekninen lautakunta 3.6.2014 § 14

Kaupungininsinöörin esitys:

Merkittään tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2013.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Liitteet:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2013 (voi ladata osoitteesta https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/asiakastyytyvaisyystutkimus_kevat2013_20_2013.pdf)
- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2013 (voi ladata osoitteesta https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/hsln_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_syksy2013.pdf)

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 6.2. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

Tiina Hulkko, puh. 09 839 23428, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi