



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2014

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 13.1.-16.5.2014 ja syksyllä 1.9.-28.11.2014 arkisin kello 6-18. Kyselyyn osallistui keväällä 25 252 ja syksyllä 25 592 matkustajaa. Vuosien 2012 ja 2013 tietojen keruussa on myöhemmin havaittu virheitä jotka on korjattu vuoden 2014 raporttien tietoihin. Tästä syystä raporteissa on ristiriitaisuuksia verrattaessa vanhempia vuoden 2014 raportteihin.

Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun. Yleisarvosana asteikolla 1-5 oli joukkoliikenteelle keväällä 4,15 ja syksyllä 4,03, joista kevään arvosana nousi ja syksyn laski hieman edellisestä vuodesta. Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä yleisarvosana koko vuodelta 2014 oli laskenut hieman arvoon 3,99, jossa kevään yleisarvosana oli noussut ja syksyn laskenut edellisestä vuodesta. Espoon sisäisessä liikenteessä vastaava koko vuoden luku on 4,02, Helsingissä 4,10 ja Keravalla 3,97. Syksyn osalta tyytyväisyys bussiliikenteeseen laski kaikilla aikaisemmin tutkituilla liikennealueilla.

Bussiliikenteen järjestelmän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä vuonna 2014 nousi vuoden 2013 arvosta 4,19 arvoon 4,23. Myös muilla liikennöintialueilla arvosana nousi. Helsingissä bussiliikenteen järjestelmän arvosana nousi arvoon 4,26 ja Espoossa arvoon 4,22. Kaiken HSL:n bussiliikenteen arvosanaksi on annettu 4,26 vuonna 2014.

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä keväällä 2014 tyytyväisten osuus eli arvosanan 4-5 antaneiden määrä nousi edelliseen kevääseen verrattuna useimmassa osatekijöistä. Nousussa kolmena viime vuotena ovat olleet etenkin "Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät" (vuonna 2012 63 % → 2013 65 % → 2014 71 %) sekä "Liikennöinti aikataulun mukaan" (66% → 71 % → 73 %). Kaupunki tekee jatkuvasti toimenpiteitä pysäkkien olosuhteiden parantamiseksi. Nousussa ovat olleet myös osatekijät "Linja palvelee matkustustarpeita" (85 % → 89 % → 90 %), "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (79 % → 82 % → 84 %) sekä "Vaihtaminen toiseen välineeseen sujuu hyvin" (74 % → 77 % → 79 %). Pientä laskua vuoden 2014 keväällä näkyi osatekijöissä "Istumapaikan saanti" (86 % → 91 % → 88 %) sekä "Järjestys ja turvallisuus matkalla" (90 % → 94 % → 93 %).

Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä syksyllä 2014 tyytyväisten osuus on pysynyt melko samana kaikissa osatekijöissä, vaihdellen enintään kaksi prosenttia suuntaan tai toiseen. Kaikista tyytyväisimpiä oltiin osatekijään "Järjestys ja turvallisuus matkalla" (92 %). Pientä laskua edelliseen syksyyn verrattuna oli osatekijöissä "Liikennöinti aikataulun mukaan" (73 %), "Linja palvelee matkustustarpeitani" (88%) sekä "Vaihtaminen toiseen välineeseen sujuu hyvin" (79%). Pientä nousua oli osatekijöissä "Odottamisolosuhteet pysäkillä ovat hyvät" (71%) sekä "Matkan teko on nopeaa ja sujuvaa" (83%). Istumapaikan saantiin oltiin yhtä tyytyväisiä kuin edellisenäkin syksynä (88%).

Liikennöinnin laadun osalta kokonaisarvosanaksi bussien matkustajat antoivat keväällä 2014 3,86, kun kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosana oli 3,96. Bussien arvosana nousi keväällä 0,07 yksikköä edelliseen kevääseen verrattuna. Syksyllä 2014 bussien arvosana nousi 0,06 yksikköä edelliseen syksyyn verrattuna arvoon 3,89 kaikkien kulkumuotojen yhteisarvosanan ollessa 3,99. Koko vuonna 2014 bussien liikennöinnin kokonaisarvosana on noussut 0,06 yksikköä vuoden 2013 arvosta, arvoon 3,88.

Liikennöitsijän arvosana oli keväällä 2014 koko seudulla 3,86 ja Vantaan sisäisessä liikenteessä 3,79. Vantaan osalta arvo on noussut edellisestä keväästä 0,5 yksiköllä. Syksyllä 2014 liikennöitsijän arvosana Vantaan sisäisessä liikenteessä oli 3,83, joka oli noussut 0,05 yksikköä edellisestä vuodesta palaten syksyn 2012 arvoon. Kokonaisuudessaan vuonna 2014 liikennöitsijöiden arvosana oli HSL:n alueella 3,88 ja Vantaalla 3,81, jossa nousua edellisvuodesta oli 0,05 yksikköä.

Tyytyväisten osuudet liikennöitsijään liittyen Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä ovat keväällä 2014 nousseet kaikkien osatekijöiden suhteen. Kuljettajan palvelukyvyyn osalta nousu oli kaksi prosenttiyksikköä (tyytyväisiä 75 %), kuljettajan neuvontakyvyyn osalta kaksi prosenttiyksikköä (66 %)



ja kuljettajan ajotavan osalta kaksi prosenttiyksikköä (72 %). Vaunujen siisteyden osalta tyytyväisten osuus on noussut kaksi prosenttiyksikköä (62 %) ja matkustusmukavuuden osalta kaksi (62 %). Muuhun HSL-alueeseen verrattuna Vantaan luvut ovat keskitasoisia muuten, paitsi vaunujen siisteyden ja matkustusmukavuuden (sisätilojen varustus) osalta. Vaunujen siisteydessä tyytyväisten osuus oli Vantaalla jopa 12 prosenttiyksikköä matalampi kuin seudun keskiarvo.

Myös syksyllä 2014 liikennöitsijään liittyvissä kysymyksissä tyytyväisten osuus on noussut kaikissa osatekijöissä. Kuljettajan palvelukykyyn oli tyytyväisiä 73 % (vuonna 2013 72 %), kuljettajan neuvontakykyyn 67 % (66 %), kuljettajan ajotapaan 72 % (69 %), vaunujen siisteyteen 69 % (64 %) ja matkustusmukavuuteen 69 % (66 %).

Keväällä 2014 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan sisäinen linja, numero 54 Mikkola-Viertola-Myyrmäki arvosanalla 4,29/5. Lisäksi 4. parhaaksi arvioitu linja oli seutulinja 530 Martinlaaksosta Espoon keskukseen (arvosana 4,33). Kymmenen huonoimman linjan joukosta kaksi oli Vantaan sisäisiä linjoja ja kaksi seutulinjoja Espooseen. Kaikista HSL-alueen bussilinjoista huonoimman arvosanan sai Vantaan sisäinen linja numero 87 (arvosana 3,5), ja toinen Vantaan linja huonoimpien joukossa oli linja numero 68 Kuninkaanmäki-Tammisto. Seutulinjoista huonoimpaan kymmenikköön arvioitiin linja numero 535 Lentoasema-Espoon keskus (3,75) ja linja 731 Rautatientori-Kulomäki (3,77). Huonoimmatkin arvostukset ovat kuitenkin kokonaisasteikolla 1-5 kohtalaisen hyviä.

Syksyllä 2014 bussilinjoittaisessa tarkastelussa kymmenen parhaan linjan joukkoon sijoittui yksi Vantaan läpi kulkeva seutulinja, linja numero 435 Elielinaukio-Martinlaakso-Koskelo arvosanalla 4,29. Huonoimpien linjojen joukossa on kaksi Vantaan sisäistä linjaa sekä kaksi Vantaalla ajavaa seutulinjaa. Sisäisistä linjoista huonoimpien joukkoon ovat päätyneet linjat 75K Pohjois-Nikinmäki – Leppäkorpi - Korso sekä 54 Mikkola-Viertola-Myyrmäki joka vielä keväällä oli parhaiten linjojen joukossa. Vantaan kautta kulkevista seutulinjoista alimmat arvostukset ovat saaneet linjat 731 Rautatientori-Kulomäki sekä 786 Rautatientori-Jokivarsi-Nikkilä-Järvenpää.

Tekninen lautakunta 19.5.2015 § 11

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2014.

Päätös:

Merkittiin tiedoksi.

Liitteet:

- Liite 1: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2014

https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/hsl_n_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_kevät2014.pdf

- Liite 2: HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2014

https://www.hsl.fi/sites/default/files/uploads/hsl_n_joukkoliikenteen_asiakastyytyvaisyystutkimus_syksy_2014.pdf

Täytäntöönpano: Kuntatekniikan keskus

Muutoksenhakuohje: 1.

Lisätiedot:

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