



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset kevät ja syksy 2021 / 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.

Vuonna 2021 tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja lähijunaliikenteestä keväällä 1.2.-26.5.2021. Tutkimuksessa oli tauko 11.3.-2.5. tiukentuneiden koronarajoitusten vuoksi. Syksyllä tutkimusaineisto kerättiin 16.8.-26.11.2021. Tutkimusta tehtiin arkisin kello 6–18 paitsi perjantaisin kello 6–16. Kyselyyn vastasi keväällä 6 900 ja syksyllä 23 022 matkustajaa. Kevään tutkimukseen osallistui koronapandemian ja tutkimusta hankaloittavien rajoitusten vuoksi tavanomaista vähemmän matkustajia, mikä heikentää tulosten luotettavuutta.

Tutkimuksessa annetaan arvosanat kysymyksiin asteikolla 1–5. Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun ja yleisarvosanan keskiarvo joukkoliikenteelle oli keväällä 4,19 ja syksyllä 4,09. Keväällä 90 % ja syksyllä 86 % matkustajista oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä joukkoliikenteeseen vuonna 2021. Tyytyväisten osuus nousi 2 %-yksikköä keväällä ja syksyllä laski 4 %-yksikköä edellisvuoteen nähden. Tyytyväisimpiä oltiin metroluokkaan (keväällä 94 % ja syksyllä 90 %) ja vähiten tyytyväisiä lähijunaliikenteeseen (keväällä 84 % ja syksyllä 81 %).

Bussiliikenteen yleisarvosana nousi edellisvuodesta kaikilla vuonna 2020 mitatuilla liikennealueilla (*Taulukko 1*). Bussiliikenteestä annettu yleisarvosana kevään osalta nousi Vantaalla ja Espoossa selvästi edellisvuoden keväästä. Syksyn yleisarvosana nousi Espoossa ja Helsingissä, muttei Vantaalla tai seutuliikenteessä.

Taulukko 1. Vuoden 2021 tutkimusten yleisarvosana bussiliikenteessä (seutuliikenne sisältää myös Siuntiossa liikennöivät linjat).

Liikennealue	Syksy 2021	Kevät 2021	Koko vuosi
Vantaa	4,08	4,12	4,10
Helsinki	4,10	4,22	4,17
Espoo	4,14	4,18	4,16
Kerava	4,21	4,36	4,29
Kirkkonummi	4,12	-	4,12
Sipoo	4,17	4,06	4,12
Tuusula	3,81	4,16	3,94
Seutuliikenne	4,10	4,17	4,14
Yhteensä	4,10	4,19	4,15

Vantaan bussiliikenteessä matkustajien antamat arvosanat nousivat melkein kaikissa osatekijöissä edellisestä vuodesta, laskua tuli ainoastaan liikennevälineen vaihtamisessa (*Taulukko 2*). Suurin nousu arvosanoissa oli matkan sujuvuudessa ja kuljettajien palvelukyvyssä. Kevään osalta koko seudun keskiarvo arvosanoissa on Vantaata eniten suurempi aikataulussa pysymisessä (kevät 3,94 ja syksy 3,92),



järjestyksessä ja turvallisuudessa (kevät 4,40 ja syksy 4,41) ja liikennevälineen vaihtamisessa (kevät 4,24 ja syksy 4,19). Kuljettajien neuvontakyky (kevät 3,77 ja syksy 3,80) on ainoita osatekijöitä, missä Vantaan bussiliikenne saa koko seudun keskiarvoa parempia arvosanoja.

Taulukko 2. Matkustajien antama arvosana eri osatekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Osatekijä	Syksy		Kevät	
	2021	2020	2021	2020
Aikataulussa pysyminen	3,87	3,85	3,73	3,36
Matkan sujuvuus	4,22	4,12	4,23	3,93
Liikennevälineen vaihtaminen	4,07	4,09	4,17	4,05
Järjestys ja turvallisuus	4,37	4,27	4,31	4,28
Odottaminen pysäkillä	-	4,06	3,94	3,94
Informaation saatavuus	4,27	-	-	4,26
Kuljettajien palvelukyky	4,02	3,88	3,96	3,91
Kuljettajien neuvontakyky	3,87	3,84	3,81	3,79
Kuljettajien ajotapa	3,95	3,93	3,87	3,86
Bussien siisteys	4,03	3,98	3,98	3,88

Syksyllä 2021 otettiin käyttöön uusi Lahdenväylän linjastosuunnitelma ja runkolinjat 30 ja 570 aloittivat liikennöinnin Vantaalla. Linjastomuutos vaikutti joihinkin Itä-Vantaan bussilinjoihin ja jonkin verran myös linjojen saamiin yleisarvosanoihin asiakastytyväisyytutkimuksessa (*Taulukko 3*). Aiemmin Vantaan suosituin bussilinja 562, joka on saanut aiempina vuosina heikkoja arvosanoja mm. ruuhkaisuuden vuoksi, muuttui runkobussilinjaksi 570. Yleisarvosana linjalla 570 oli melkein sama kuin keväällä linjalla 562, mutta kokonaisarvosana oli linjalla 570 oli hieman korkeampi erityisesti aikataulussa pysymisen osalta (562 kevät 3,34 ja 570 syksy 3,77).

Keväällä parhaimpien kymmenen linjan joukkoon keväällä pääsi Vantaalla kulkevista linjoista 788K (5,0) Rautatientori – Nikkilä – Porvoo ja 724 (4,53) Rautatientori – Jokiniemi – Päiväkumpu. Yleisarvosanaltaan kymmenen huonoimman linjan joukossa oli Vantaan linjat 335B (3,5) Myyrmäki – Martinlaakso – Askisto sekä 443 (3,86) Kivistö – Vestra. Syksyllä linjat 335 (4,5) Linnainen – Myyrmäki – Askisto ja 572K (4,39) Mellunmäki – Myyrmäki pääsivät kymmenen parhaan joukkoon.

Syksyn huonoimman yleisarvosanan koko seudulla (2,5) sai uuden linjaston myötä muuttunut linja 724 Tikkurila – Päiväkumpu, joka keväällä oli saanut hyvän yleisarvosanan. Linja 724 muuttui erityisesti koululaisia palvelevaksi Vantaan sisäiseksi bussilinjaksi ja päätepysäkki muuttui Rautatientorista Tikkurilaan. Linja 711 Hakaniemi – Kuusikko – Tikkurila perustettiin syksyllä korvaamaan Helsingin kantakaupungin ja Jokiniemen välillä aiemmin kulkenutta linjaa 724. Muita syksyn kymmenen huonoimman linjan joukossa olivat Vantaan linjat 785 (3,53) Rautatientori – Jokivarsi – Nikkilä ja 731 (3,64) Hakaniemi – Korso – Kulomäki. Linjan 731 päätepysäkki muuttui uuden linjaston myötä Rautatientorista Hakaniemeen ja samalla arvosana tippui kevään arvosanasta.

Muut suurimmat muutokset tulivat syksyllä 2021 linjoille 717, 739, 721, 736 ja 738. Linja 717 Rautatientori – Hakunila – Tikkurila reitti muuttui kulkemaan Tikkurilaan Kuninkaanmäen sijasta. Poistuneelle osuudelle tuli korvaamaan linja 739 Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikinmäki – Korso. Linja 721 (Hakaniemi – Havukoski – Koivukylä) toi mukanaan tiheämmät yhteydet Havukoskelta ja Päiväkummusta Helsinkiin linjojen 724 ja 739 muuttuessa ja linjan 722 poistuessa. Linjan 736 Tikkurila –



Nikinmäki – Korso reitti kulkee Hakunilan kautta Simonkylän sijaan. Linjan 738 Kalasatama – Keravan asema päätepysäkki siirtyi Rautatientorilta Kalasatamaan.

Taulukko 3. Lahdenväylän linjaston myötä eniten muuttuneiden Vantaan bussilinjojen arvosanat.

Syksy		Kevät	
Uusi linja	Yleisarvosana	Vastaava linja	Yleisarvosana
570	4,01	562	4,04
711	4,06	711	4,15
717	4,15	717	4,1
721	4,12	722	4,11
724	2,5	724	4,53
731	3,64	731	4,21
736	4,2	736	4,16
738	4,21	738	4,1
739	4,25	739	4,15

Vantaan kaupungin hallintosäännön luvun 10 § 4 mukaan kaupunkitilalautakunta vastaa liikenteen ja yhdyskuntatekniikan kokonaisvaltaisesta kehittämisestä sekä julkisen kaupunkitilan hallinnasta ja hoidosta.

Kaupunkitilalautakunta 8.6.2022 § 22

Kaupungininsinöörin esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset kevät ja syksy 2021.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Asiakastyytyväisyystutkimuksen materiaalit ovat julkisesti saatavilla HSL:n verkkosivuilla:

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2021

<https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/asty/hslh-asty-kevat-2021-esitys.pdf>

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2021

<https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/asty/asty-syksy-2021.pdf>

Täytäntöönpano: Kadut ja puistot

Muutoksenhakuohje: 3.1. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

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