



HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimukset, kevät ja syksy 2020 / JV

VD/4486/08.00.00.03/2013

JV/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 2020 tiedot kerättiin busseista, raitiovaunuista, metrosta ja lähijunaliikenteestä keväällä 13.1.-13.3.2020 ja syksyllä 14.9.-20.11.2020 arkisin kello 6–18 paitsi perjantaisin 6–16. Koronavirusepidemian vuoksi kevään ja syksyn 2020 tutkimuskaudet toteutettiin supistettuna, eikä kesällä 2020 toteutettu asiakastyytyväisyystutkimusta Suomenlinnan lauttaliikenteestä. Kyselyyn osallistui keväällä 10 014 ja syksyllä 8 953 matkustajaa, mikä on vain noin kolmannes vuoden 2019 määrästä. Alhaisen havaintomäärän vuoksi tulosten luotettavuus on aiempia tutkimuskausia heikompi.

Tutkimuksessa annetaan arvosanat kysymyksiin asteikolla 1–5. Matkustajat ovat yleisesti tyytyväisiä HSL:n palveluun ja yleisarvosana joukkoliikenteelle oli keväällä 4,13 ja syksyllä 4,16. Molemmat arvosanat nousivat 2-3 prosenttiyksikköä edellisestä vuodesta. Kevään 2020 tutkimus toteutettiin ennen koronavirusepidemian puhkeamista Suomessa ja jouduttiin keskeyttämään epidemian vuoksi. Syksyn 2020 tutkimus tehtiin koronavirusepidemian aikana, jolloin epidemia on vaikuttanut liikennöintiin, matkustajamääriin ja joukkoliikenteen koettuun turvallisuuteen.

Bussiliikenteeseen tyytyväisten osuus kasvoi 3 prosenttiyksikköä edelliseen vuoteen verrattuna. Vantaalla tyytyväisten osuus oli alhaisin, kun taas tyytyväisimpiä matkustajat olivat seutuliikenteessä ja Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä. Erot matkustajatytyväisyydessä suurimmilla HSL-bussiliikenteen liikennöintialueilla ovat tasoittuneet syksystä 2019. Keravalla, Kirkkonummella, Sipoossa ja Tuusulassa tutkimusnäytteiden määrä oli alle 70, mistä syystä yleisarvosanaa ei pystytty luotettavasti laskemaan.

Vuoden 2020 tutkimusten yleisarvosana bussiliikenteessä (seutuliikenne sisältää myös Siuntiossa liikennöivät linjat).

Liikennealue	Kevät 2020	Syksy 2020	Koko vuosi
Vantaa	3,97	4,13	4,05
Helsinki	4,10	4,16	4,13
Espoo	4,04	4,11	4,08
Seutuliikenne	4,11	4,16	4,13
Yhteensä	4,09	4,15	4,12

Yleisarvosanan lisäksi tutkimuksen toinen keskeinen mittari on kokonaisarvosana, jonka matkustaja antaa liikennöitsijälle sen linjan hoidosta, jolla hän kyselyhetkellä matkustaa. Vuositasolla kokonaisarvosana nousi kaikissa liikennemuodoissa vuonna 2020. Näytemäärä oli kuitenkin muita tutkimuskausia pienempi ja syksyllä 2020 joukkoliikennevälineissä matkustajamäärä oli noin 40 prosenttia normaalia matalampi koronavirusepidemian vuoksi. Tyytyväisten osuus lasketaan arvosanan 4–5 antaneiden määrästä.



Kokonaisarvosana liikennemuodoittain vuositasolla.

Liikennemuoto	2020		2019		2018	
	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)	Keskiarvo	Tyytyväiset (%)
Raitiovaunu	4,27	94	4,19	91	4,16	90
Bussi	4,11	87	4,03	83	4,03	83
Metro	4,32	93	4,13	87	3,96	80
Lähijuna	4,18	90	4,09	86	4,15	88
Lautta	-	-	4,49	97	4,49	96

Tyytyväisyys HSL-alueen joukkoliikenteeseen ABCD-vyöhykkeillä oli heikointa Vantaan C-vyöhykkeellä asuvilla (kevät 83 %, syksy 84 %). Vantaan B-vyöhykkeellä tyytyväisyys oli korkeampaa (kevät 89 %, syksy 90 %) ja kaikkien tyytyväisimmät asukkaat löytyivät Helsingin A-vyöhykkeeltä ja Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeeltä (kevät 91 %, syksy 93 %). Tyytyväisten matkustajien osuus nousi kaikilla vyöhykkeillä hieman, eniten D-vyöhykkeellä verrattuna vuoden 2019 syksyyn. Tyytyväisyyden kasvuun on luultavasti vaikuttanut D-vyöhykkeen lippujen alennus vuoden 2020 alussa.

Syksyllä 2020 tutkittiin myös tyytyväisyyttä matkustamisen turvallisuuteen ja tiedonsaantiin joukkoliikenteen muutoksista koronavirusepidemian aikana. Vantaalla tyytyväisten osuus näissä osa-alueissa oli samaa luokkaa Espoon ja Kauniaisten kanssa, kun Helsingissä ja D-vyöhykkeellä oltiin hieman tyytymättömämpiä. Vantaalla matkustajista 71 % koki joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisena syksyn koronatilanteessa, mikä on hieman isompi osuus kuin koko seudulla (69 %). Samoin tyytyväisiä tiedonsaantiin koronavirusepidemian aikaisista muutoksista joukkoliikenteessä oli Vantaalla 86 %, kun koko seudulla osuus oli 82 %.

Tyytyväisyys liikennöinnin laatuun on yksi osa-alue asiakastyytyväisyystutkimuksessa. Vantaan bussiliikenteessä keväällä 2020 tyytyväisten osuus laski melkein kaikissa laadun osatekijöissä edellisen vuoden kevääseen. Odottamisolosuhteet koettiin paremmiksi, mihin luultavasti vaikutti leuto talvi. Tyytyväisyys informaatioon häiriötilanteessa nousi sekä keväällä 2020 että syksyllä 2021. Syksyllä 2020 erityisesti tyytyväisyys liikennöintiin aikataulun mukaan sekä matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen nousivat, osasyynä varmasti vähentyneen matkustajamäärän tuoma liikennöintivarmuus.

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

Osatekijä	Syksy			Kevät		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Liikennöinti aikataulun mukaan	72	64	66	58	61	61
Matkanteo on nopeaa ja sujuvaa	85	82	82	78	82	82
Liikennevälineen vaihtaminen	80	81	79	80	80	78
Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriöitä	85	88	88	88	91	88
Odottamisolosuhteet pysäkillä	81	76	74	75	72	73
Opasteiden toimivuus	82	81	79	75	78	79
Informaatio häiriötilanteissa	67	60	57	61	58	54

Koronapandemia vaikutti kuljettajien palveluun ja neuvontaan joukkoliikenteessä. Keväällä 2020 lipunmyynti busseissa lopetettiin kuljettajan ja asiakkaiden vuorovaikutuksen minimoimiseksi terveysturvallisuussyistä, ja käytäntö jää pysyväksi myös koronapandemian jälkeen. Vantaan



bussiliikenteessä tyytyväisten osuus kuljettajan palvelukykyyn laski, mutta tyytyväisten osuus kuljettajan neuvontakykyyn on jatkanut hienoista nousuaan.

Tyytyväisten osuus (%) liikennöintiä mittaavissa laatutekijöissä Vantaan bussiliikenteessä.

Laatutekijä	Syksy			Kevät		
	2020	2019	2018	2020	2019	2018
Kuljettajan palvelukyky	76	79	78	79	81	77
Kuljettajan neuvontakyky	69	67	66	71	69	71
Kuljettajan ajotapa	76	74	70	76	76	74
Bussin siisteys	79	76	76	72	77	77

Vertailtaessa Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä annettuja arvosanoja Helsingin ja Espoon vastaaviin arvosanat ovat Vantaalla hieman heikompia useassa osatekijässä. Vantaan C-vyöhykkeellä tyytyväisten osuus liikennöinnin laatuun kokonaisarvosanan perusteella oli ABCD-vyöhykkeiden alhaisin sekä keväällä että syksyllä 2020. Vantaan B-vyöhykkeellä asuvien tyytyväisten osuus oli keväällä 2020 toiseksi alhaisin ja syksyllä 2020 kolmanneksi alhaisin, hieman suurempi kuin D-vyöhykkeellä asuvien tyytyväisten osuus. Yksittäisenä osatekijänä tyytyväisten osuus bussin siisteyteen on Vantaalla selvästi alhaisempi kuin Helsingin ja Espoon bussiliikenteessä.

Bussilinjakohtaisessa tarkastelussa asiakastyytyväisyyden tutkimisessa oli haasteita erityisesti kevään 2020 aineistossa, eikä kaikkia bussilinjoja saatu tutkittua liian vähäisen näytemäärän vuoksi. Syksyn 2020 osalta aineisto on kattavampi.

Keväällä 2020 koko seudun heikoimmat arvosanat saivat Vantaan linjat 562 Mellunmäki – Tikkurila – Aviapolis (3,63), 562N Mellunmäki – Tikkurila – Aviapolis – Lentoasema (3,65) ja 572 Mellunmäki – Myyrmäki (3,7). Näiden pitkien bussilinjojen arvosanat kuitenkin nousivat syksyllä 2020, kun matkustajamäärät vähenivät koronapandemian myötä. Erityisesti linja 562 on ollut suuren matkustajamäärän vuoksi ruuhkainen, mikä on myös aiempina vuosina tuottanut matalan arvosanan linjalle. Syksyllä 2020 linja 562 sai arvosanan 3,89 ja linja 572 arvosanan 4,11. Linja 562N muutettiin loppukevästä 2020 päättymään lentoaseman sijaan Aviapolikseen, jolloin linja käytännössä yhdistyi linjaan 562.

Keväällä 2020 kymmenen huonoimman linjan joukossa olivat edellä mainittujen linjojen lisäksi Vantaalla kulkevat seutulinjat 731 Ratatientori – Kulomäki (3,74), 739 Rautatientori – Päiväkumpu – Korso – Pohjois-Nikinmäki (3,8) sekä 431 Elielinaukio – Kivistö (3,82). Keväällä kymmenen parhaimman linjan joukosta löytyvät Vantaalla kulkevat seutulinjat 332 Elielinaukio – Varisto – Askisto (4,5) ja 641 Tikkurila – Leinelä – Hyrylä – Kerava (4,37).

Syksyn 2020 kymmenen huonoimman linjan joukossa olivat Vantaan linjat 711K Kuninkaanmäki – Sotunki – Tikkurila (3,33) ja 624 Tikkurila – Ilola – Leinelä – Koivukylä – Havukoski – Päiväkumpu (3,68). Syksyn kymmenen parhaimman linjan joukosta löytyi Vantaan linja 335 Linnainen – Vapaala – Myyrmäki – Louhela – Martinlaakso – Askisto (4,5) sekä Vantaalla kulkeva seutulinja 785K Rautatientori – Kuninkaanmäki – Nikkilä (4,5).

Vantaan kaupungin hallintosäännön luvun 10 § 4 mukaan kaupunkilautakunta vastaa liikenteen ja yhdyskuntatekniikan kokonaisvaltaisesta kehittämisestä.



Kaupunkitilalautakunta 22.9.2021 § 28

Kaupungininsinöörin vs. esitys:

Päätetään merkitä tiedoksi HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus, kevät ja syksy 2020.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Liitteet

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus kevät 2020

https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/asty/hsl_asty_2020_kevat_raportti.pdf

- HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus syksy 2020

<https://hslfi.azureedge.net/globalassets/hsl/tutkimukset/asty/joukkoliikenteen-asiakastyytyvaisyystutkimus-2020-asty.pdf>

Täytäntöönpano: Kadut ja puistot

Muutoksenhakuohje: 3.1. Oikaisuvaatimus- ja valituskielto

Lisätiedot:

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