

HSL:N KULJETTAJATUTKIMUS 2016

245/07.70.702/2016

Hallitus § 81

Esittelijä
Valmistelija
p.
4766 4241

Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi
Osaston johtaja Tero Anttila, p. 4766 4330, ryhmäpäällikkö Antti Vuorela,

Helsingin seudun liikenne -kuntayhtymä (HSL) selvittää linja-autonkuljettajien tyytyväisyyttä HSL:n toimintaan kyselytutkimuksella. Tänä vuonna kysely tehtiin kuudetta kertaa. Kyselyyn vastasi kaikkiaan 377 kuljettajaa.

Hieman alle puolet vastaajista (48 %) antoi HSL:n toiminnalle arvosanan melko hyvä tai erittäin hyvä. Arvosanan keskinkertainen antoi reilu kolmannes (35 %) vastaajista. Vastaajista vähemmistö (14 %) arvioi HSL:n toimintaa melko huonoksi tai erittäin huonoksi. HSL:n toimintaan tyytyväisten osuus on pienentynyt hieman viime vuoteen verrattuna (2015: 54 %).

Suurin osa vastaajista (87 %) oli osallistunut HSL:n järjestämään koulutukseen. Koulutusta pidettiin tasoltaan melko hyvänä tai erittäin hyvänä (64 %). Vain pieni osa vastaajista (9 %) piti koulutusta melko huonona tai erittäin huonona. Vastaajista lähes kolme neljäsosaa (70 %) koki saavansa koulutuspäivästä tietoa, jota on pystynyt hyödyntämään työssään. Koulutukseen tyytyväisten osuus on pysynyt samalla tasolla kuin viime vuonna (2015: 65 %).

HSL:n aikataulu- ja ajoikasuunnitteluun tyytyväisiä oli 29 % vastanneista hieman yli puolen ollessa tyytymättömiä (59 %). Kolmannes vastaajista (34 %) arvioi, että pystyy noudattamaan annettuja aikatauluja. Suurimman osan (74 %) mielestä liian tiukat aikataulut korjataan hitaasti. Aikataulu- ja ajoikasuunnitteluun tyytyväisten osuus on laskenut viime vuosina (2014: 41 %, 2015: 39 %).

HSL:n joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimusten tuloksista oli saanut tietoa yli puolet vastaajista (62 %). Kuljettajista 74 % ilmoitti kohdanneensa työssään ASTY-kenttätyöntekijöitä ja 37 % JOLA-kenttätyöntekijöitä. Kuljettajat, jotka olivat kohdanneet kenttätyöntekijöitä, luokittelivat kohtaamiset joko hyviksi tai neutraaleiksi (sekä ASTY että JOLA 95 %).

Hieman alle puolet vastaajista (47 %) piti turvattomuutta vakavana ongelmana bussiliikenteessä (2014: 50 %). Suurin osa kuljettajista (78 %) koki olonsa turvalliseksi arkisin työmatkaliikenteessä. Myöhäisliikenteessä tilanne on toinen: alle puolet vastaajista (43 %) koki olonsa turvalliseksi arkisin myöhäisliikenteessä ja vain kolmannes (32 %) viikonlopun

myöhäisliikenteessä. Myöhäisliikenteessä koettu turvallisuus on hieman heikentynyt viime vuodesta (2015: arkisin myöhäisliikenteessä 45 %, viikonlopun myöhäisliikenteessä 35 %).

Yli puolet (58 %) vastaajista ei ollut kokenut häiriköintiä työssään viimeisen vuoden aikana. Tulos ei muuttunut viime vuodesta (2015: 58 %). Häiriköintiä oli kohdattu eniten busseissa (37 %) ja vähemmän bussipysäkeillä (12 %). Suurin osa kuljettajista (92 %) ei ollut joutunut väkivallan kohteeksi viimeisen vuoden aikana (2015: 89 %). Busseissa väkivallan kohteeksi oli joutunut 8 % kuljettajista. Vähiten väkivaltaa vastaajat olivat kohdanneet bussipysäkeillä (3 %). Väkivalta on hieman vähentynyt viime vuodesta, häiriköintiä kohdanneiden osuus on pysynyt samalla tasolla.

Alle puolet vastaajista (44 %) piti kuljettajien taukotiloja siisteinä, ja noin puolet vastaajista (51 %) katsoi WC-tilojen olevan epäsiistejä. Tilanne ei ole juurikaan muuttunut viime vuodesta (2015: taukotilat siistejä 44 %, wc-tilat epäsiistejä 49 %). Yli puolet vastaajista (54 %) oli edelleen sitä mieltä, että tauko- ja wc-tiloja ei ole riittävästi (2015: 55 %). Kuljettajatutkimuksen toteuttaa HSL:n joukkoliikennesuunnittelu -osaston operatiiviset tutkimukset -ryhmä. Kyselylomakkeita jaettiin linja-autonkuljettajille varikoilla ja HSL:n järjestämissä koulutuksissa 3.2.–15.3.2016. Kyselyyn pystyi vastaamaan myös Internetissä. Tutkimukseen osallistui kahdeksan liikennöitsijää: Helsingin Bussiliikenne Oy, Korsisaari-yhtiöt, Nobina Finland Oy, Taksikuljetus Oy, Tammelundin Liikenne Oy, Transdev Finland Oy ja Åbergin Linja Oy. Jotta mahdollisimman moni kuljettaja voisi vastata kyselomakkeeseen omalla äidinkielellään, kyselyyn on mahdollista vastata suomeksi, ruotsiksi, englanniksi, viroksi, venäjäksi tai somaliksi. Kuljettajien mielipiteitä kysytään, koska on keskeistä tietää, ovatko kuljettajat tyytyväisiä HSL:n toimintaan liikenteen tilaajana ja suunnittelijana. Kyselytutkimuksella saadaan yleiskuva tilanteesta. Tuloksia käytetään hyödyksi, kun tehdään kuljettajien työhön liittyviä käytännön toimenpiteitä.

Ehdotus (SR)	Hallitus merkitsee tiedoksi vuoden 2016 kuljettajatutkimuksen tulokset.
Päätös	Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen.
Liite	Kuljettajatutkimus 2016 tulokset