

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (ASTY) keväällä 2018

Esittelijä

Toimitusjohtaja Suvi Rihtniemi

Valmistelija

Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 0405013362, ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 0407672208, liikennetutkija Hanna Kittinen, p. 0407527426

Länsimetron liikennöinnillä laajat vaikutukset asiakastyytyväisyyteen

Kevään 2018 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 81 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Tyytyväisten matkustajien osuus laski seitsemällä prosenttiyksiköllä keväästä 2017. Yleisarvosanan keskiarvo oli 3,95.

Länsimetron liikennöinnin vaikutuksia asiakastyytyväisyyteen tutkittiin ensimmäistä kertaa keväällä 2018, sillä tutkimuskausi ehti päättyä syksyllä 2017 ennen länsimetron liikennöinnin aloitusta. Yleisarvosana laski voimakkaimmin metroluokassa, jossa 75 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen. Tyytyväisyys HSL-joukkoliikenteeseen laski myös muissa liikennemuodoissa, eli busseissa, raitiovaunuissa ja lähijunissa. Näissä liikennemuodoissa keskimäärin 82 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä HSL-liikenteeseen. Raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys laski hieman jo syksyllä 2018 tehdyn linjastouudistuksen jälkeen. Tammikuussa 2018 länsimetron liityntäbussiliikenne korvasi suorat yhteydet Etelä-Espoosta ja Kirkkonummelta Helsinkiin. Tällöin myös Lauttasaaren linjasto uudistui. Näillä muuttuneilla bussilinjoilla matkustajista 65 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, kun bussiliikenteessä keskimäärin 81 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä joukkoliikenteeseen.

Metrossa asiakastyytyväisyys heikkeni yleisarvosanan lisäksi usealla osatekijällä mitattuna keväästä 2017. Metromatkustajista kaksi kolmesta oli tyytyväinen täsmällisyyteen, kun vielä keväällä 2017 tyytyväisiä oli yhdeksän kymmenestä. Keväällä 2018 matkanteon sujuvuuteen oli tyytyväinen neljä viidestä ja vaihtamisen sujuvuuteen kolme neljästä. Tyytyväisyys laski huomattavasti molemmissa tekijöissä. Myöskään länsimetron liityntälinjoilla ja Lauttasaaren linjoilla matkustajat eivät olleet yhtä tyytyväisiä matkanteon sujuvuuteen ja vaihtamiseen kuin muualla bussiliikenteessä. Metroa lukuun ottamatta matkanteon sujuvuuteen tyytyväisiä oli kuitenkin 86 prosenttia HSL-joukkoliikenteen matkustajista, mikä vastaa kevään 2017 lukemaa.

Metron heikentyneen asiakastyytyväisyyden taustalla on useita tekijöitä. HKL:n henkilöstövaje ja metrossa ilmenneet useat yksittäiset tekniset viat aiheuttivat epäselvyyttä liikennöintiin. Metromatkustajien tyytyväisyys metron täsmällisyyteen laski voimakkaasti jo syksyllä 2017, jolloin metrossa tehtiin länsimetron liikennöinnin koeajoja. Länsimetron liikennöinnin ongelmiin liittyi koko kevään ajan voimakas medianäkyvyys. Metro arvoitiin monelta kannalta huonommaksi niillä matkoilla, jotka tehtiin kokonaan tai osittain länsimetrossa, verrattuna matkoihin, jotka tehtiin kantametrossa, osuudella Ruoholahdesta itään.

Palveluun liikennevälineissä ollaan tyytyväisiä

Raitiovaunuliikenteessä kuljettajien lipunmyynti loppui tammikuun 2018 jälkeen. Muutos ei vaikuttanut matkustajien tyytyväisyyteen kuljettajilta saadun palvelun laatuun. Lähijunaliikenteessä matkustajista 90 prosenttia oli tyytyväisiä junahenkilökunnan kykyyn neuvoa matkustajia, mikä vastaa kevään 2017 tasoa. Syksyllä 2017 junamatkustajien tyytyväisyys heikkeni hetkellisesti konduktöörilipunmyynnin loputtua ja junahenkilökunnan palvelumallin muututtua. Tällöin 79 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä junahenkilökunnan kykyyn antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja. Syksyllä 2017 lähijunaliikenteen matkustajat antoivat myös runsaasti palautetta lipunostamisesta. Keväällä 2018 junaliikenteessä 68 prosenttia matkustajista oli sitä mieltä, että lipun ostaminen on helppoa.

Matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen pysäkeillä ja asemilla parantui keväästä 2017. Asemien ja pysäkkien LIJ-asennukset saatiin kevään aikana valmiiksi ja raitiovaunu- ja bussipysäkeillä ovat käytössä uudet pysäkkijulisteet. Lisäksi juna-asemien lipunmyyntiä koskevia opasteita on parannettu. Keväällä 2017 metro-, raitiovaunu- ja bussiliikenteessä uusien opasteiden käyttöönotossa oli ongelmia, jotka aiheuttivat matkustajissa tyytymättömyyttä. Hyvä matkustajainformaatio vaikuttaa kokemukseen joukkoliikenteen täsmällisyydestä.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin lähes ympärivuotisella kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18 ja perjantaisin kello 6–16. Keväällä 2018 tutkimukseen osallistui yli 29 000 matkustajaa bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Vastaukset painotetaan linjoittain nousijamääriin nähden.

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.