

HSL
HRT

Liikuttaa meitä kaikkia

Helsingin seudun liikenne

HSL-joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus – kevät 2019

HSLH aamukoulu 4.6.2019
Sini Puntanen

Asiakastyytyväisyystutkimus



→ Kevään 2019 tutkimusjakso 15.1. – 18.4.

- Tutkimuskausi päätettiin ennen vyöhykeuudistusta
- Noin 30 000 tutkimuslomaketta
- Kyselyt liikennevälineissä arkisin klo 6–18 painottuen ruuhka-aikoihin ja -suuntiin

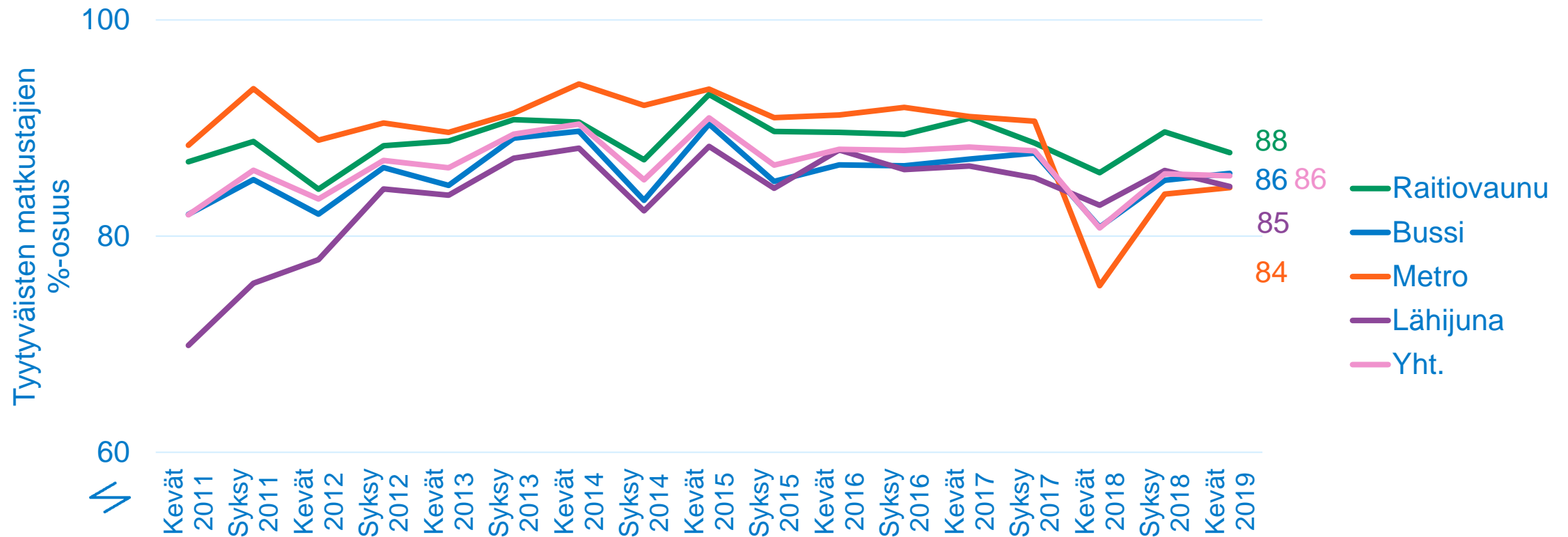
→ Tuloksia käytetään

- Joukkoliikenteen kehittämisessä
- Liikennöitsijöiden bonusjärjestelmässä
- Kuljettajakoulutuksien tukena

Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



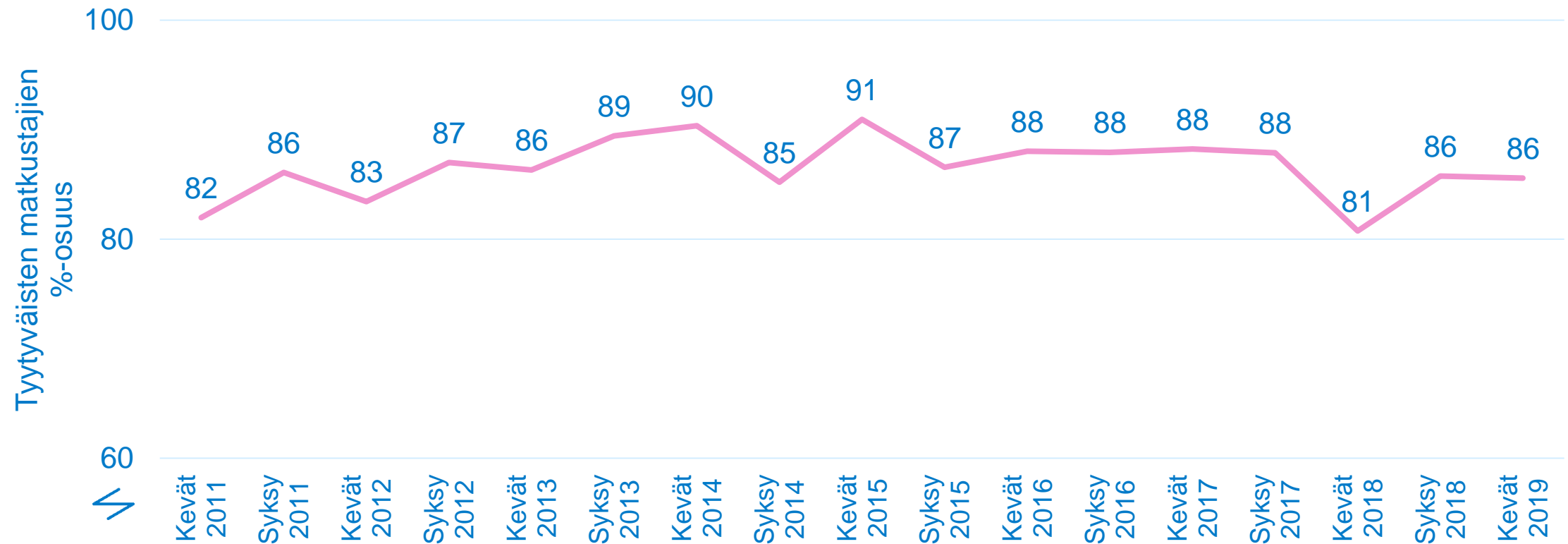
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



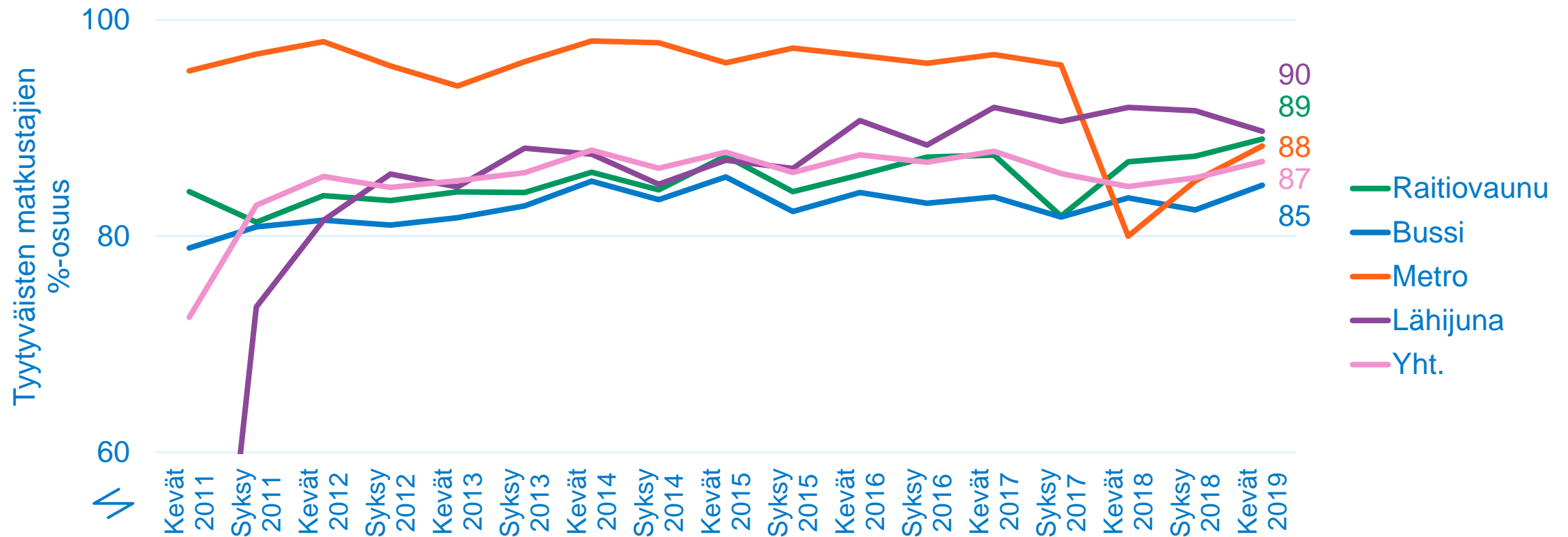
Tyytyväisten matkustajien (erittäin hyvän tai hyvän arvosanan antaneiden) %-osuus



Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



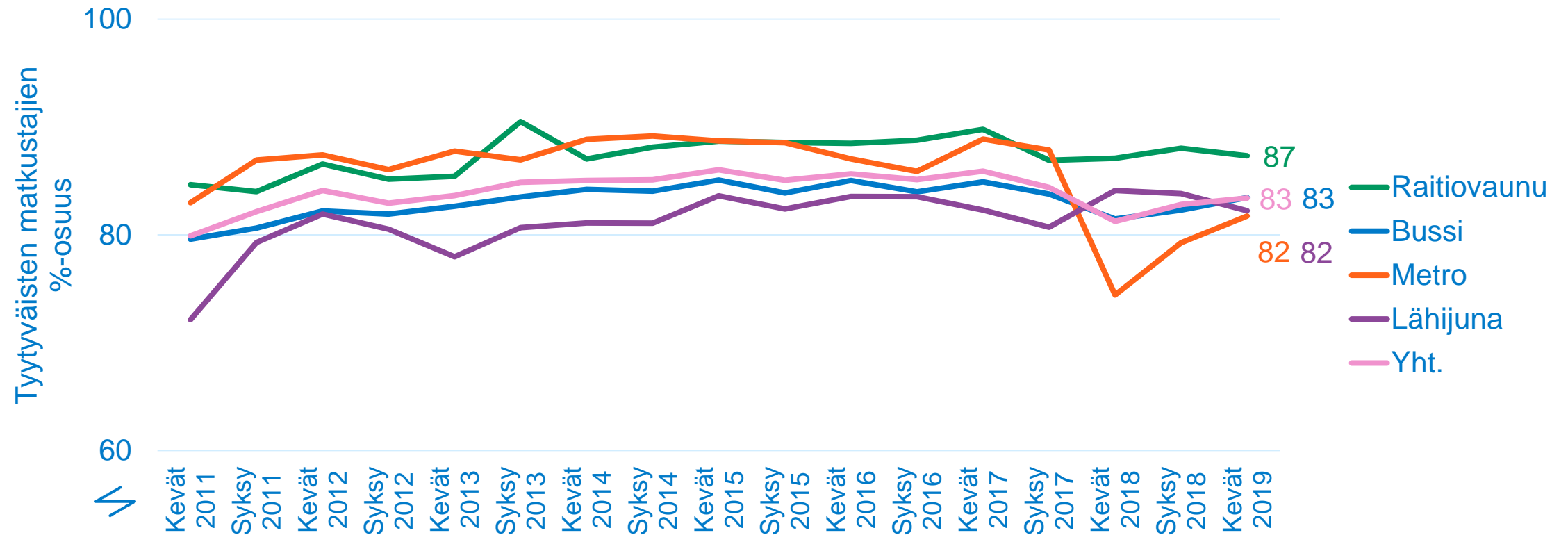
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin



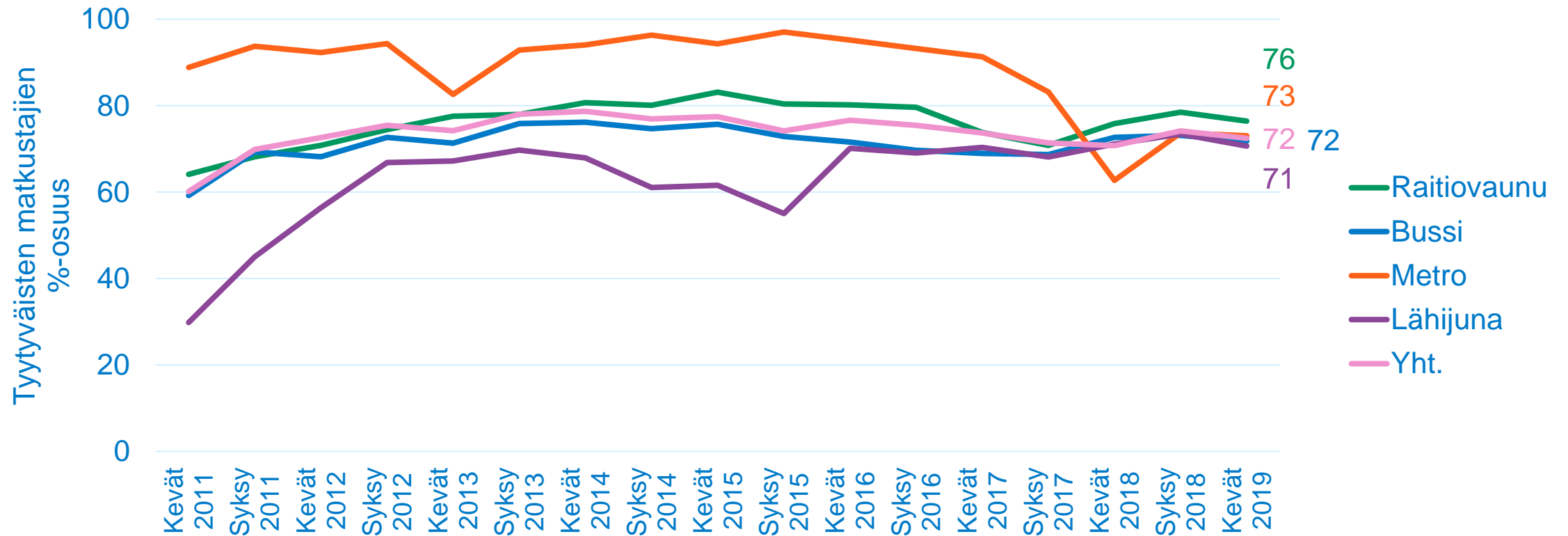
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



Liikennöinti täsmällisesti aikataulun mukaan



Vastaushetken liikennemuodon mukaan



Metroliiikenne

Metro kevät 2019



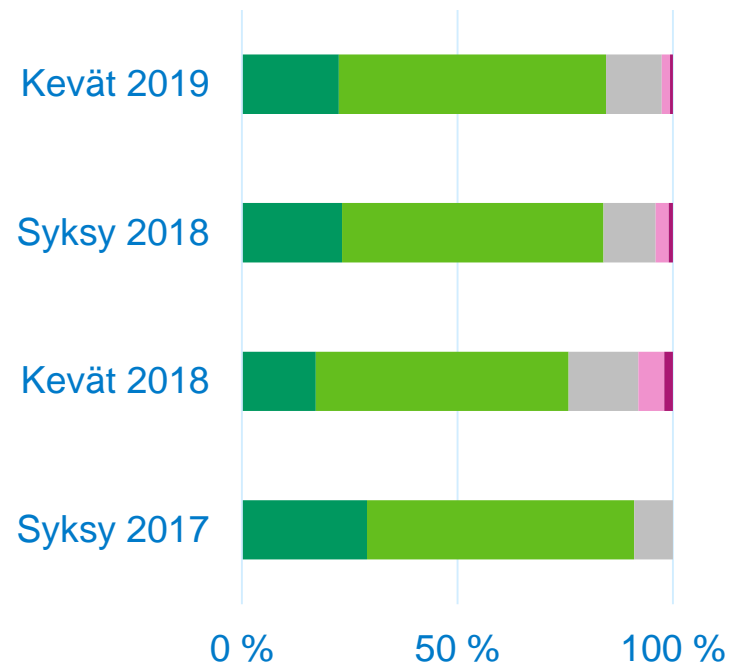
→ Tulokset jaoteltu matkan alku- ja pääteaseman mukaan:

- Länsimetron osuudella kokonaan tai osittain (n = 1 666 kpl, 49 %)
- Kantametron osuudella kokonaan (n = 1 407 kpl, 41 %)
- Koko metro (n = 3 409, 100 %)
 - Sis. edelliset + puuttuvat matkatiedot (n = 336 kpl, 10 %)

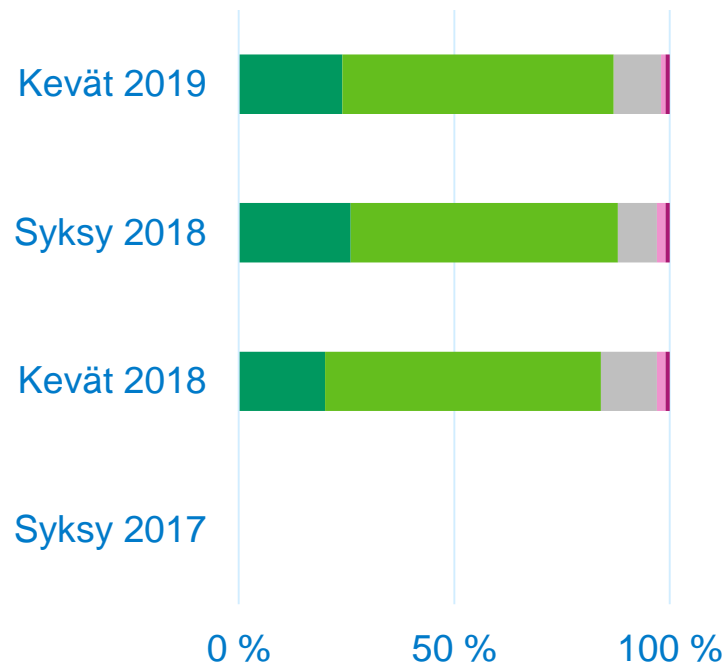
Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



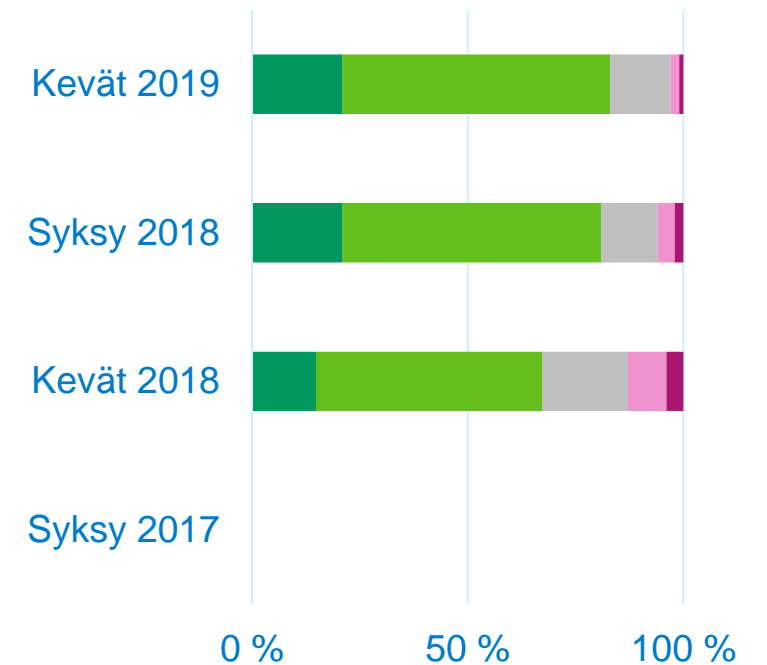
Metro keskimäärin



Kantametro



Länsimetro



■ Erittäin hyvä ■ Melko hyvä ■ Keskinen ■ Melko huono ■ Erittäin huono