

## Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (ASTY) keväällä 2019

Esittelijä

Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi

Valmistelija

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

Kevään 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 86 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,06. Sekä tyytyväisten matkustajien osuus että keskiarvo olivat samat kuin syksyllä 2018. Keväällä 2018 yleisarvosana laski voimakkaasti läntisen metron ja sen liityntälinjaston liikennöinnin alettua. Tuolloin matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen.

HSL:n yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat raitiovaunuliikenteen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 88 prosenttia. Matkustajatytytyväisyydessä eri liikennemuotojen välillä ei ollut suurta eroa, sillä heikoitenkin vertailussa pärjänneessä metroluikenteessä matkustajista tyytyväisiä oli 84 prosenttia. Metrossa yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä oli 84 prosenttia myös syksyllä 2018.

Keväällä 2019 metromatkustajien tyytyväisyys parantui etenkin matkanteon sujuvuuteen ja joukkoliikennevälineen vaihtamiseen. Erityisesti läntisessä metrossa kokonaan tai osittain matkansa tehneiden matkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen ja joukkoliikennevälineen vaihtamisen sujuvuuteen parantuvat syksystä 2018. Syksyllä 2018 näistä matkustajista matkanteon sujuvuuteen oli tyytyväisiä 80 prosenttia, kun taas keväällä 2019 tyytyväisiä oli 86 prosenttia. Lääntisessä metrossa vaihtamisen sujuvuuteen tyytyväisten osuus kasvoi vastaavasti 74 prosentista 78 prosenttiin. Erot metro-osuuksien matkustajatytytyväisyydessä kaventuivat jo syksyllä 2018 ja edelleen keväällä 2019. Kantametrossa, metron osuudella Ruoholahdesta itään, kokonaan matkansa tekevät ovat silti edelleen usean tekijän suhteen tyytyväisempiä metroluikenteeseen kuin matkustajat, joiden matka taittui kokonaan läntisen metron puolella tai ulottui sekä läntiseen metroon että kantametroon.

Lääntisen metron liityntäbussiliikenteessä ja Lauttasaaren bussilinjoilla asiakastyytyväisyys pysyi syksyn 2018 tasolla. Näiden bussilinjojen käyttäjien arvio matkanteon sujuvuudesta vastasi keväällä HSL-bussiliikenteen keskiarvoa, matkustajista 85 prosenttia oli tyytyväisiä matkanteon sujuvuuteen. Lääntisen metron liityntäbussiliikenteessä ja Lauttasaaren linjoilla 80 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä vaihtamisen sujuvuuteen, kun taas HSL-bussiliikenteessä keskimäärin tyytyväisiä oli 83 prosenttia matkustajista.

Yleisarvosanan perusteella matkustajatytytyväisyydessä ei ole suurta vaihtelua HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöintialueilla, Helsingissä, Espoossa, Vantaalla ja seutuliikenteessä. Espoon sisäisessä bussiliikenteessä 84 prosenttia vastanneista antoi HSL:lle hyvän tai erittäin hyvän arvosanan, mikä on hyvin lähellä HSL:n keskiarvoa, 86 prosenttia. Vantaalla tyytyväisyys täsmällisyyteen oli 11 prosenttiyksikköä heikompaa kuin HSL-bussiliikenteessä keskimäärin. Bussiliikenteessä keskimäärin 72 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä täsmällisyyteen. Tyytyväisten osuus matkanteon sujuvuuteen pysyi kuitenkin Vantaalla lähellä HSL-bussiliikenteen keskiarvoa, 85 prosenttia.

Matkustajien tyytyväisyys aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen palautui kevään 2016 tasolle, ennen reittioppaan uudistusta. Aikataulu- ja reittitiedon saatavuuteen tyytyväisiä oli 88 prosenttia vastaajista, ja reittioppaan pääasiallisista käyttäjistä jopa 91 prosenttia. Sen sijaan matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimintaan pysäkeillä ja asemilla heikkeni alkuvuodesta, kun aikataulunäytöt ja reittiopas eivät useamman päivän aikana näyttäneet reaaliaikaista tietoa. Alkuvuoden notkahdus vaikutti koko kevään tutkimustulokseen kyseisen mittarin osalta.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin lähes ympärivuotisella kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18 ja perjantaisin kello 6–16. Keväällä 2019 tutkimukseen osallistui lähes 30 000 matkustajaa bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Vastaukset painotetaan linjoittain nousijamäärien perusteella.

### Ehdotus (SR)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.