

**HSL**  
**HRT**

**Liikuttaa meitä kaikkia**

**Helsingin seudun liikenne**

# HSL-joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus – kevät 2020

HSLH 16.6.2020

# Asiakastyytyväisyystutkimus



→ Kevään 2020 tutkimusjakso 13.1.-13.3.

- Tutkimuskausi keskeytettiin koronaepidemian vuoksi 13.3.
- Suunniteltu tutkimuskausi 13.1.-15.5.
- Näytemäärä jäi matalaksi, mikä heikentää tulosten luotettavuutta  
→ Kyselyyn vastasi reilut 10 000 matkustajaa (syksy 2019: 28 200)

→ Kyselyt liikennevälineissä arkisin klo 6–18 painottuen ruuhka-aikoihin ja -suuntiin

→ Tuloksia käytetään

- Joukkoliikenteen kehittämisessä
- Liikennöitsijöiden bonusjärjestelmässä
- Kuljettajakoulutuksien tukena

# Kevään 2020 näytemäärät



- Näytemäärä jäi noin 40 prosenttiin tavoitteesta
- Kaikkia bussiliikenteessä kerättyjä havaintoja ei voitu huomioida lopullisissa tuloksissa pienen havaintomäärän vuoksi
  - Lopullisessa bussiliikenteen aineistossa 7 154 lomaketta (88 % alkuperäisestä havaintomäärästä)

Liikennemuoto	Näytemäärä	Näytestavoite	Osuus tavoitteesta (%)
Raitiovaunu	664	1 720	39 %
Bussi	7 154	21 060	39 %
Metro	1 240	3 400	36 %
Lähijuna	956	1 860	51 %
HSL-liikenne*	889	1 440	62 %
VR-liikenne**	67	420	16 %
<b>Yhteensä</b>	<b>10 014</b>	<b>28 040</b>	<b>39 %</b>

\*HSL:n tilaaman lähijunaliikenteen linjat: A, E, I, K, P, U, Y

\*\*VR:n lähijunaliikenteen linjat: D, R, Z

# ASTY-tutkimukseen sidotut liikennöitsijäbonukset



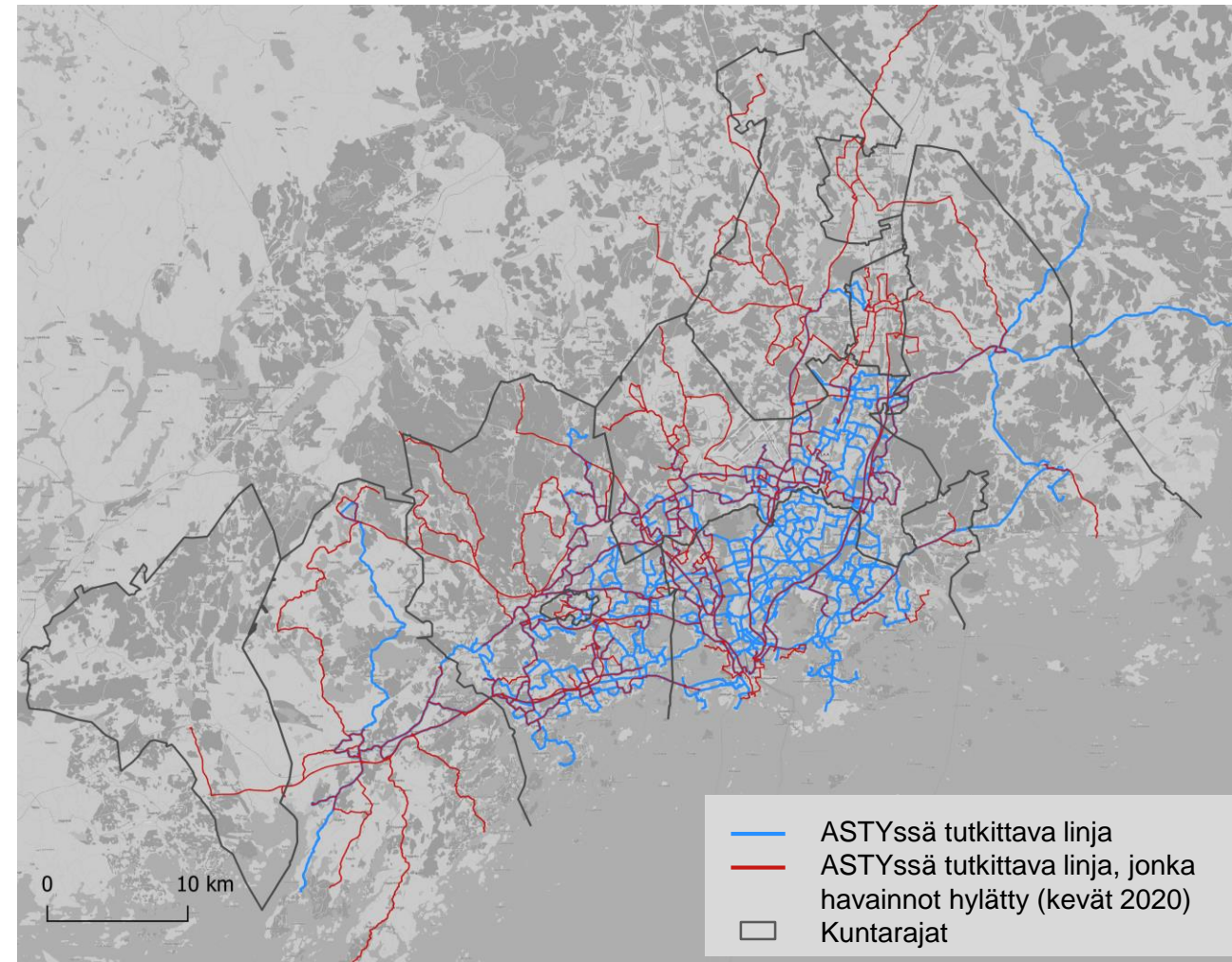
→ Kevään 2020 liikennöitsijäbonukset maksetaan keväältä seuraavasti:

- **Raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteen** bonukset käsitellään normaalisti
- **Bussiliikenteessä** huomioidaan **linjat, joiden näytemäärä on vähintään 20** sekä **liikennöintikohteet, joiden näytemäärä on vähintään 40** (puolet linjan/kohteen vähimmäistavoitteesta ASTYn normaalitilanteessa)
  - Keväällä 2020 47/63 kohteesta saatiin tulosten käsittelyyn riittävä vastausmäärä
  - 16/63 kohteessa näytemäärä on tilastollisen laajentamisen kannalta liian pieni → kohteille sovelletaan vuoden 2019 ASTY-tuloksia

# Bussiliikenteen ASTY-aineistosta hylätyt havainnot alueellisesti



- Poistettuja linjoja 104/263 (ml. variantit)
- Suurin osa hylätyistä havainnoista linjoilla, jotka liikennöivät seutuliikenteessä ja pienempien jäsenkuntien alueella
- Pääkaupunkiseudulla alueellisesti suurimmat puutteet Länsi-Helsingin/Länsi-Vantaan sekä Espoon bussiliikenteessä



# Keskeiset tulokset

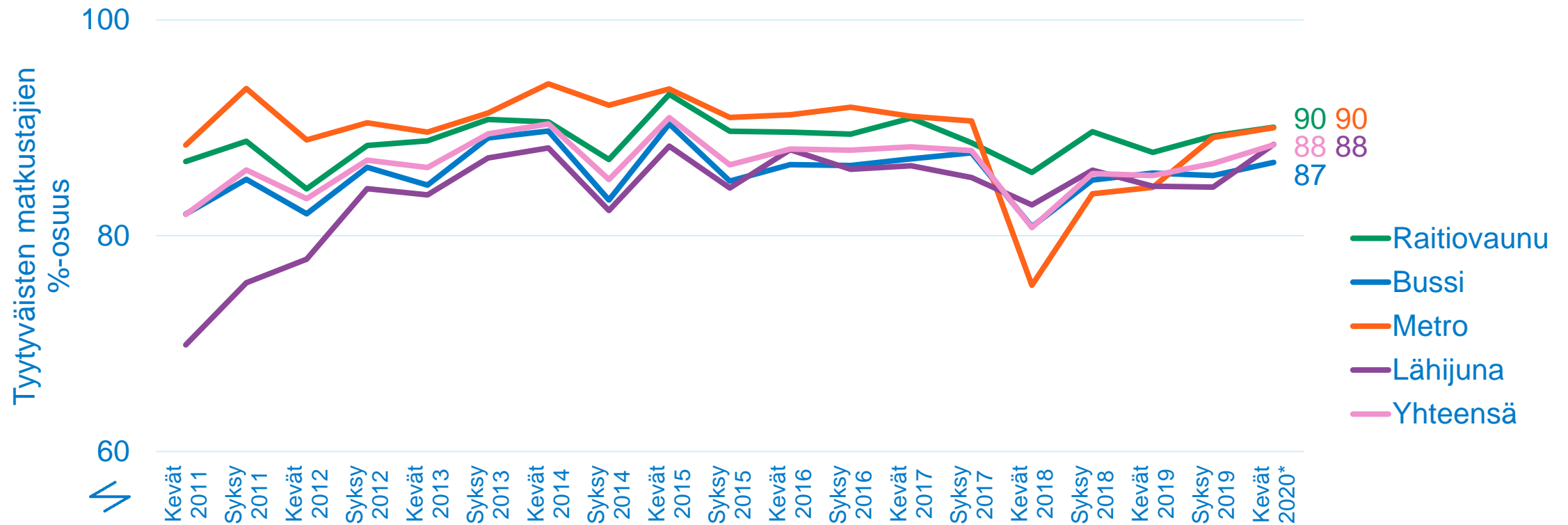


- 88 % matkustajista oli yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen (syksy 2019: 87 %-yks.)
  - Tyytyväisimmät matkustajat raitiovaunu- ja metrolienteessä (tyytyväisiä 90 %)
  - Tyytyväisten osuus kasvoi kaikissa liikennemuodoissa, eniten lähijunaliikenteessä (+4 %-yksikköä)
  - Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat olivat tyytyväisimpiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen, tyytymättömmimpiä olivat Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeillä asuvat
- Leuto talvi saattaa vaikuttaa tuloksiin myönteisesti
- Tulosten virhemarginaali on aiempia tutkimuskausia suurempi pienempien havaintomäärien vuoksi

# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaushetken liikennemuodon mukaan



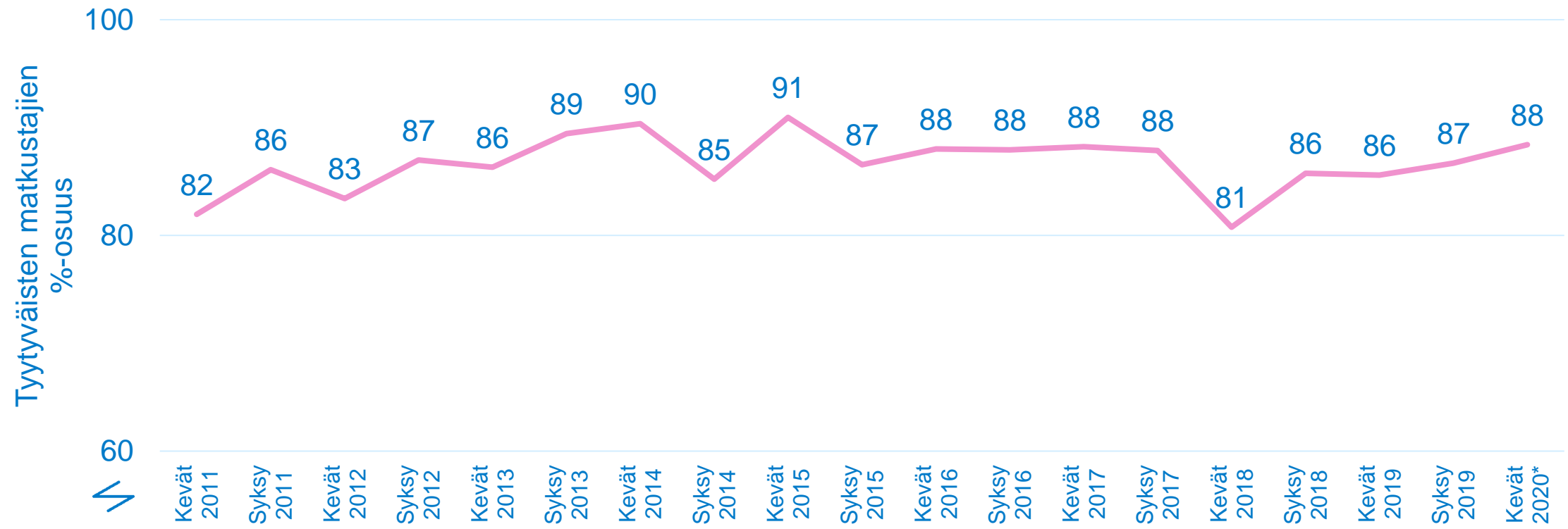
\*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi



# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



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

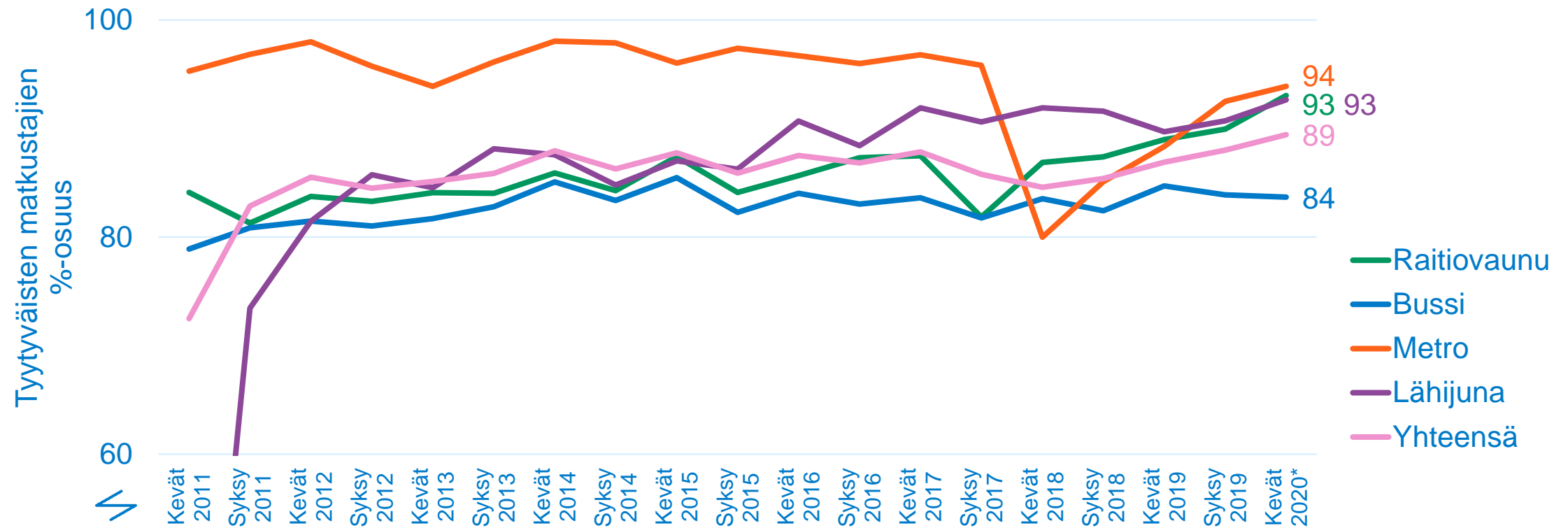


\*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

# Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



## Vastaushetken liikennemuodon mukaan

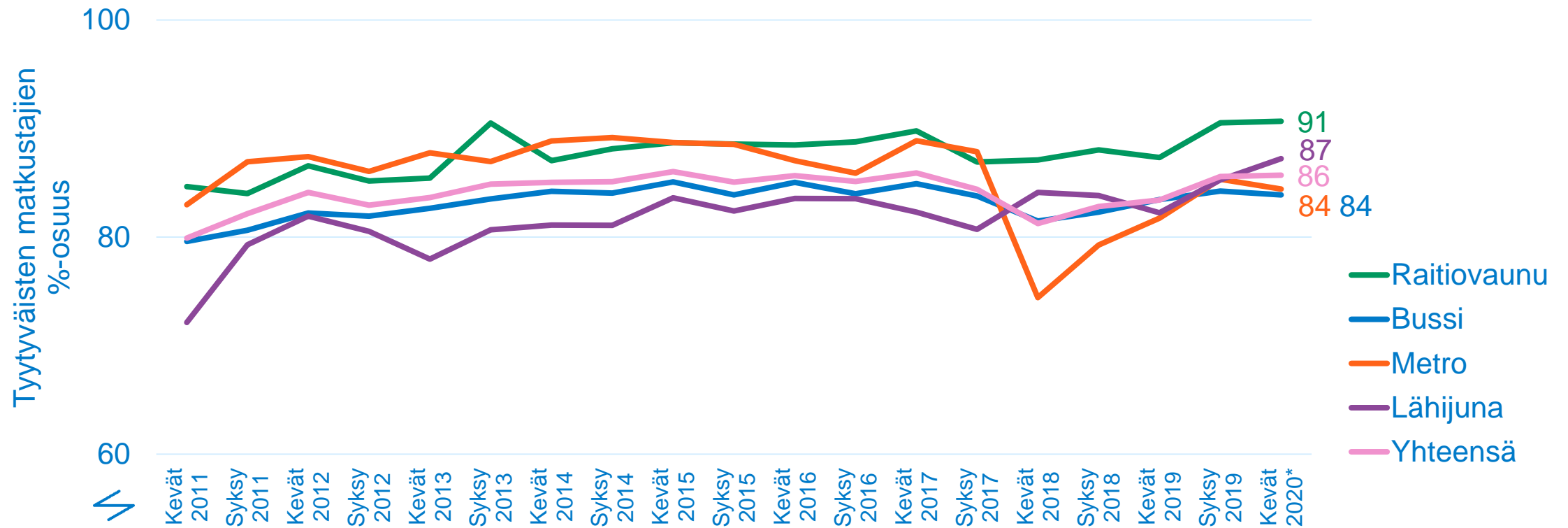


\*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

# Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

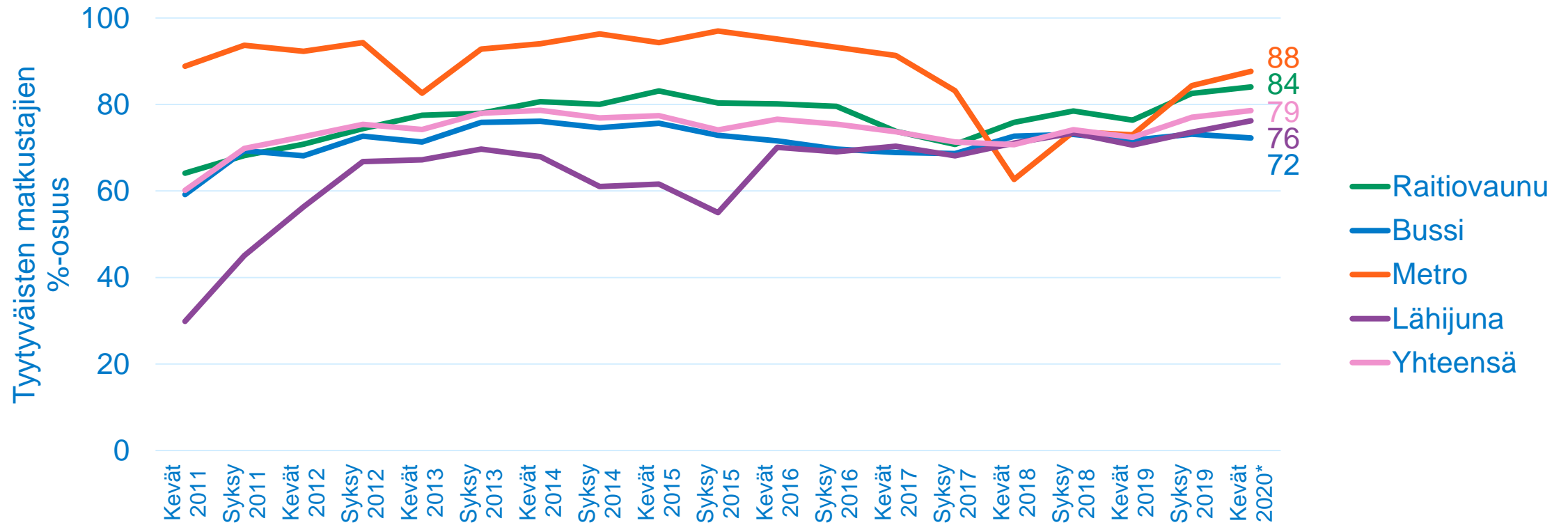


\*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

# Liikennöinti täsmällisesti aikataulun mukaan



## Vastaushetken liikennemuodon mukaan



\*Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytemäärä muita tutkimuskausia pienempi

# ABCD-vyöhykkeet

# Keskeiset vyöhyketulokset



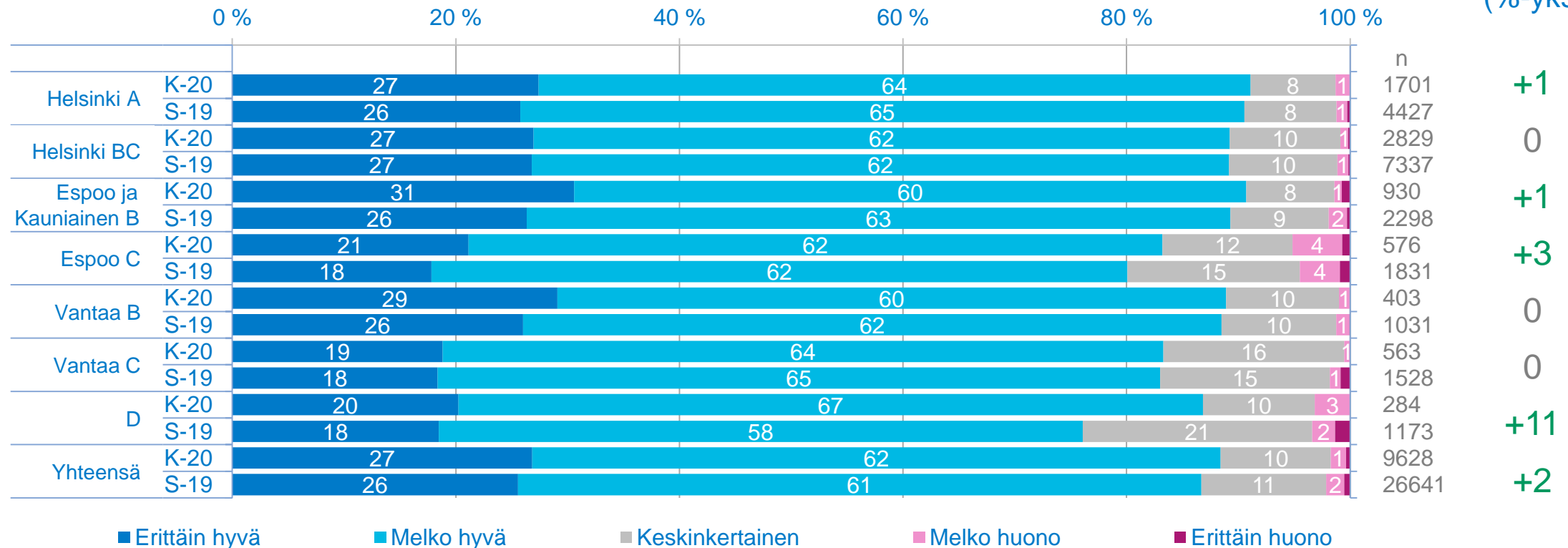
- Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat ovat yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen
- Tyytymättömmimpiä HSL-joukkoliikenteeseen ovat Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeillä asuvat
- 81 % on tyytyväisiä ABCD-vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon (syksy 2019: 78 %)
- 73 % kokee, että ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa heidän matkustustarpeitaan (syksy 2019: 75 %)

# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaajan asuinkunnan ja vyöhykkeen mukaan  
Kevät 2020 vs. Syksy 2019

Tyytyväisten matkustajien osuuden muutos (%-yks.)



Huom. Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytämäärä syksyn 2019 tutkimuskautta pienempi.

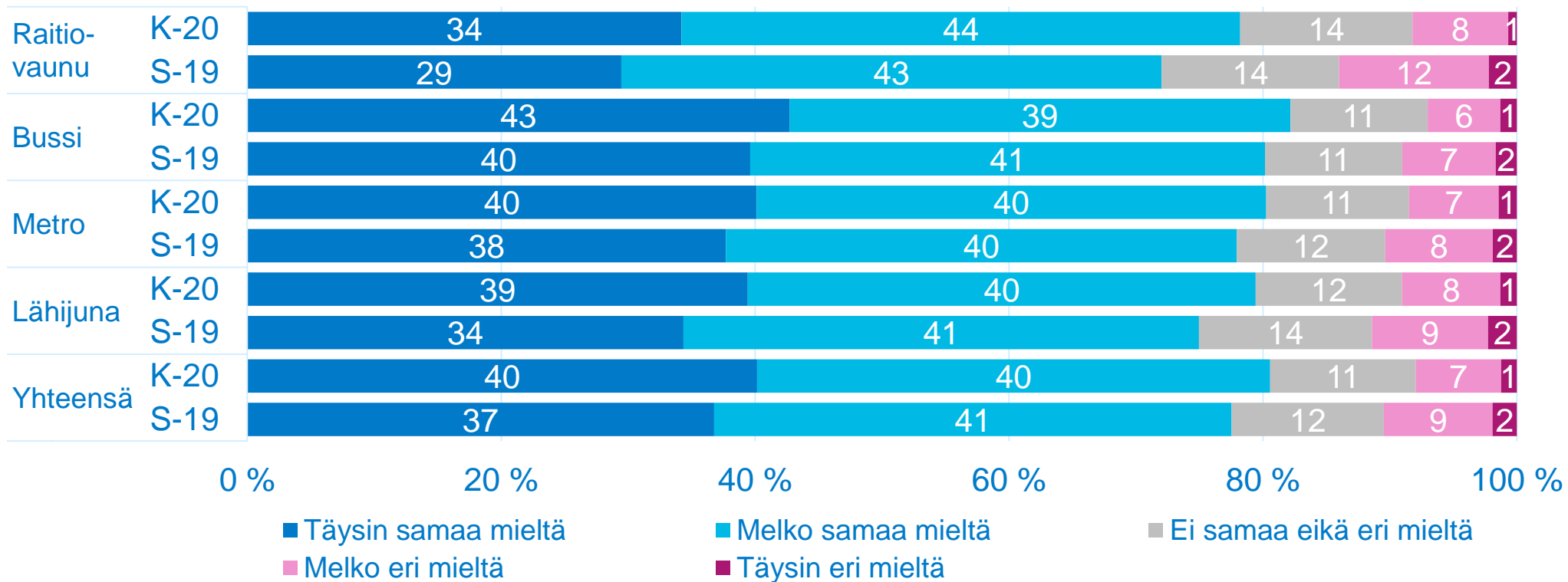
# Tietoa HSL:n ABCD- vyöhykkeistä on hyvin saatavilla



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

Kevät 2020 vs. Syksy 2019

Tyytyväisten  
matkustajien  
osuuden muutos  
(%-yks.)





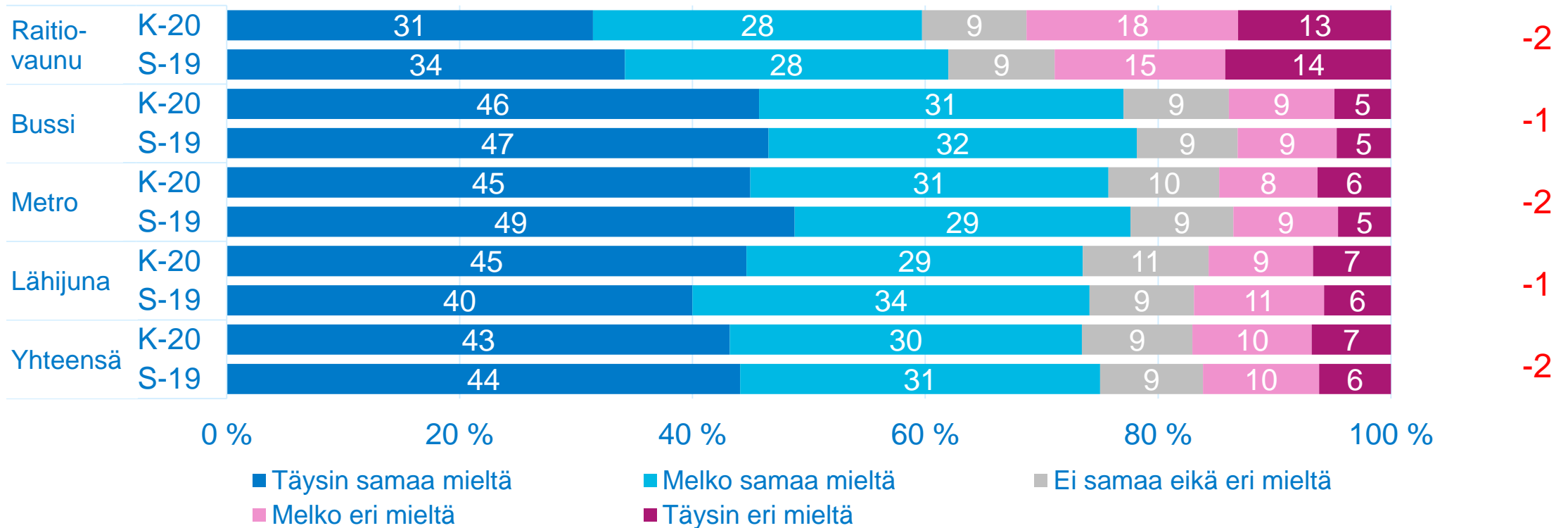
# ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani



Vastaushetken liikennemuodon mukaan

Kevät 2020 vs. Syksy 2019

Tyytyväisten matkustajien osuuden muutos (%-yks.)



Huom. Kevään 2020 tutkimuskausi lyhennetty koronaepidemian vuoksi, näytettä syksyn 2019 tutkimuskautta pienempi.