

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (ASTY) keväällä 2020

Esittelijä

Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi

Valmistelija

Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 0405013362, ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 0407672208, liikennetutkija Petra Reimi, p. 0406290796

Kevään 2020 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 88 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,13. Tyytyväisten matkustajien osuus kasvoi vajaan kahdella prosenttiyksiköllä syksystä 2019. Kevään 2020 tulosten luotettavuus on kuitenkin aiempia tutkimuskautia heikompi, koska näytemäärä jäi selvästi aiempaa matalammaksi tutkimuskauten keskeyttämisen vuoksi.

Kevään 2020 tutkimuskausi keskeytettiin koronavirusepidemian vuoksi 13.3.2020. Kevään aineisto kerättiin kahdeksan tutkimusviikon aikana 13.1.–13.3. välisenä aikana, kun tutkimuskauten oli määrä jatkua 15.5. saakka. Kaikkia bussiliikenteessä kerättyjä havaintoja ei voitu huomioida lopullisissa tuloksissa eikä ASTY-tutkimukseen sidottujen liikennöitsijäbonusten laskemisessa, koska linjan tai kohteen havaintomäärä oli liian pieni tulosten laajentamiseen nousijamäärillä. Kevään tutkimuskauten aineistoon hyväksyttiin reilut 10 000 lomaketta, kun aiempien tutkimuskautien havaintomäärä on ollut yli 28 000 lomaketta.

HSL-joukkoliikenteelle annetun yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat raitiovaunu- ja metroliikenteen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 90 prosenttia. Eri liikennemuotojen välillä ei kuitenkaan ollut suurta eroa matkustajien tyytyväisyydessä, sillä lähijunaliikenteessä tyytyväisiä oli 88 prosenttia ja bussiliikenteessä 87 prosenttia matkustajista.

Kun tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikenteeseen tarkastellaan vastaajan asuinkunnan ja ABCD-vyöhykkeiden mukaan, olivat tyytyväisimpiä Helsingin A-vyöhykkeellä sekä Espoon ja Kauniaisten B-vyöhykkeellä asuvat (tyytyväisiä 91 %). Yleisarvosanan perusteella hyvin tyytyväisiä olivat myös Helsingin BC- ja Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat (89 %). Espoon ja Vantaan C-vyöhykkeillä asuvat puolestaan olivat hieman tyytymättömämpiä (83 %). ABC-vyöhykkeillä asuvien tyytyväisyydessä ei tapahtunut suuria muutoksia syksystä 2019. D-vyöhykkeellä sen sijaan tyytyväisyys kasvoi 87 prosenttiin aiemmasta 76 prosentista. D-vyöhykkeen lippuja koskenut hintojen alennus vuoden 2020 alussa on voinut lisätä tyytyväisyyttä, mutta pienen havaintomäärän vuoksi tulos voi selittyä osittain myös satunnaisvaihtelulla.

Kevään 2020 ja syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksissa kysyttiin kantaa kahteen vyöhykeuudistusta koskevaan väittämään, ”Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla” sekä ”ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani”. Keväällä 2020 matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon (syksy 2019: 78 %). Vyöhykkeiden lippuvalikoimaan tyytyväisiä oli 73 prosenttia matkustajista, mikä on kaksi prosenttiyksikköä vähemmän kuin edellisellä syksynä. Tyytyväisyys lippuvalikoimaan oli selvästi heikointa raitiovaunuliikenteessä (60 %).

Metromatkustajien tyytyväisyys on noussut länsimetron käyttöönottoa edeltäneelle tasolle, jolloin yleisarvosanan perusteella HSL-alueen joukkoliikenteeseen tyytyväisiä oli noin 91 % matkustajista. Metroliikenteen täsmällisyyteen tyytyväisten osuus nousi 88 prosenttiin, neljä prosenttiyksikköä syksystä 2019. Tyytyväisyys matkanteon nopeuteen ja sujuvuuteen sekä joukkoliikennevälineen vaihtamiseen pysyi metroliikenteessä samalla tasolla kuin syksyn tutkimuskaudella.

Yleisarvosanan perusteella matkustajien tyytyväisyydessä on jonkin verran vaihtelua HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöintialueilla. Korkein tyytyväisten osuus oli Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä (88 %) sekä seutuliikenteessä (89 %). Espoon sisäisessä bussiliikenteessä tyytyväisiä oli puolestaan 84 prosenttia ja Vantaan sisäisessä bussiliikenteessä 80 prosenttia matkustajista. Vantaan sisäisen liikenteen osalta havaintomäärä on kuitenkin melko matala.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin lähes ympärivuotisesti kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18 ja perjantaisin kello 6–16. Kevään tutkimuskausi toteutettiin bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Vastaukset painotetaan linjoittain nousijamäärien perusteella.

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.