

Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (ASTY) syksyllä 2018

Esittelijä

Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi

Valmistelija

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

Syksyn 2018 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. Tyytyväisten matkustajien osuus oli lähes sama kuin syksyllä 2017. Keväällä 2018 yleisarvosana laski voimakkaasti länsimetron ja sen liityntälinjaston liikennöinnin alettua. Tuolloin matkustajista 81 prosenttia oli tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen.

Matkustajien tyytyväisyys metroliikenteeseen parantui merkittävästi keväästä 2018, jolloin asiakastyytyväisyyttä tutkittiin länsimetrossa ensimmäistä kertaa. Syksyllä HSL-joukkoliikenteeseen tyytyväisiä oli 84 prosenttia metromatkustajista, kun keväällä tyytyväisiä oli 75 prosenttia. Kantametrossa, metron osuudella Ruoholahdesta itään, matkustajista 88 prosenttia oli tyytyväisiä metroliikenteeseen syksyllä 2018. Länsimetrossa tehdyillä matkoilla tyytyväisyys HSL-joukkoliikenteeseen parantui voimakkaasti keväästä. Syksyllä länsimetron matkustajista 81 prosenttia antoi erittäin hyvän tai hyvän yleisarvosanan HSL:lle, kun keväällä tyytyväisiä oli vain 68 prosenttia matkustajista. Myös tyytyväisyys metroliikenteen täsmällisyyteen parantui merkittävästi koko metrossa keväästä 2018. Syksyllä kolme matkustajaa neljästä oli sitä mieltä, että metro liikennöi aikataulun mukaisesti, kun taas keväällä tätä mieltä oli kaksi kolmesta matkustajasta. Länsimetrossa tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen (tyytyväisiä 80 %), liikennevälineen vaihtamiseen (tyytyväisiä 74 %) sekä opasteiden toimivuuteen (tyytyväisiä 80 %) parantui lähes kymmenellä prosenttiyksiköllä keväästä. Syksyn aikana metroa vaivannutta kuljettajapulaa saatiin paikattua kouluttamalla uusia kuljettajia. Metrossa oli myös vähemmän teknisiä häiriöitä kuin keväällä. Kantametrossa asiakastyytyväisyys on edelleen useiden tekijöiden suhteen korkeammalla tasolla kuin länsimetrossa, lukuun ottamatta siisteyttä ja turvallisuutta.

Myös länsimetron liityntäliikenteessä ja Lauttasaaren bussilinjoilla asiakastyytyväisyys parantui monella tapaa keväästä 2018. Yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä oli liityntäliikenteessä 80 prosenttia matkustajista, kun keväällä tyytyväisiä oli vain 65 prosenttia. Lisäksi syksyllä liityntälinjaston ja Lauttasaaren bussiliikenteen matkustajista 77 prosenttia oli sitä mieltä, että vaihtaminen on sujuvaa, kun keväällä näin ajatteli vain 69 prosenttia vastaajista. Osalle länsimetron liityntälinjoista tehtiin matkustamista helpottavia aikataulu- ja reittimuutoksia syksyn aikataulukauden voimaantumisen yhteydessä. Koko HSL-bussiliikenteessä vaihtamisen sujuvuuteen oli tyytyväisiä 82 prosenttia vastaajista. Länsimetron rinnalle 22.10.2018 perustetuilla linjoilla 143A, 146A, 147A ja 164A asiakkaista 92 prosenttia oli tyytyväisiä matkanteon sujuvuuteen, kun HSL-bussiliikenteessä keskimäärin 82 piti matkantekoa sujuvana.

Yleisarvosanan perusteella kaikkein tyytyväisimmät matkustajat ovat raitiovaunuliikenteessä. Raitiovaunuliikenteessä matkustajista 90 prosenttia oli yleisarvosanan perusteella tyytyväisiä, mikä vastaa matkustajien tyytyväisyyttä keväällä 2017. Asiakastyytyväisyys laski hetkellisesti raitiovaunuliikenteen linjastouudistuksen astuttua voimaan syksyllä 2017. Syksyllä 2018 myös raitiovaunuliikenteen täsmällisyys koettiin HSL-liikenteen parhaimmaksi. Jopa 78 prosenttia matkustajista oli sitä mieltä, että raitiovaunuliikenne pysyy aikataulussaan. Lähijunaliikenteessä taas yli yhdeksän kymmenestä matkustajasta oli tyytyväinen matkanteon sujuvuuteen.

Syksyllä kysyttiin matkustajien tyytyväisyyttä uuteen HSL:n mobiilisovellukseen, ja noin kolme vastaajaa neljästä oli sitä mieltä, että mobiilisovellus sopii hyvin heidän käyttöönsä. Sovellukseen tyytyväisistä jopa 92 prosenttia oli sitä mieltä, että lipun ostaminen on helppoa.

Matkustajien tyytyväisyys opasteiden toimivuuteen etenkin raitiovaunu- ja bussiliikenteen pysäkeillä on parantunut yhtäjaksoisesti keväästä 2017 alkaen. Pysäkkien ja asemien matkustajainformaation kehitystyötä on jatkettu pitkäjänteisesti, ja pysäkkiopastusta on selkiytetty samalla kun opasteisiin on eri tavoin tuotu matkustamista helpottavaa informaatiota.

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

Ehdotus (SR)

Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.