

MATKUSTAJIEN TYYTYVÄISYYS JOUKKOLIIKENTEeseen (ASTY) SYKSYLLÄ 2019

213/08.01.00.07/2019

Hallitus § 20

Esittelijä
ValmistelijatToimitusjohtaja Suvi Rihtniemi
Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 040 501 3362,
ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 040 767 2208 ja
liikennetutkija Petra Reimi, p. 040 629 0796

Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 87 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,12. Tyytyväisten matkustajien osuus nousi yhdellä prosenttiyksiköllä keväästä 2019. Myös tyytyväisyys täsmällisyyteen, joukkoliikennevälineen vaihtamiseen sekä matkanteon sujuvuuteen kasvoi keväästä 2019. Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimus oli ensimmäinen vyöhykeudistuksen jälkeen bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä.

HSL-joukkoliikenteelle annetun yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat raitiovaunu- sekä metroliikenteen matkustajat, joista tyytyväisiä oli 89 prosenttia. Metroliikenteessä tyytyväisten osuus on noussut lähes länsimetron käyttöönottoa (11/2017) edeltäneelle tasolle, jolloin tyytyväisiä oli 91 prosenttia matkustajista. Keväällä 2018 tyytyväisten metromatkustajien osuus putosi 75 prosenttiin, mutta nousi 84 prosenttiin syksyllä 2018 ja keväällä 2019. Eri liikennemuotojen välillä ei ollut suurta eroa matkustajatytyväisyydessä syksyllä 2019, sillä heikoiten vertailussa pärjänneessä lähijunaliikenteessä tyytyväisiä oli 85 prosenttia matkustajista. Bussiliikenteessä tyytyväisten osuus oli 86 prosenttia matkustajista.

Kun tyytyväisyyttä HSL-alueen joukkoliikenteeseen tarkastellaan vastaajan asuinkunnan ja ABCD-vyöhykkeiden mukaan, olivat tyytyväisimpiä Helsingin A-vyöhykkeellä asuvat (tyytyväisiä 91 %) sekä Länsi-Vantaan B-vyöhykkeellä asuvat (90 %). Yleisarvosanan perusteella hyvin tyytyväisiä olivat myös Helsingin ja Espoon B-vyöhykkeillä sekä Kauniaisissa asuvat, joista tyytyväisiä HSL-liikenteeseen oli 89 prosenttia matkustajista. Tyytyväisten osuus oli matalin D-vyöhykkeellä (75 %), Helsingin C-vyöhykkeellä (77 %) sekä Espoon C-vyöhykkeellä (80 %).

Syksyn 2019 asiakastyytyväisyystutkimuksessa kysyttiin kantaa kahteen vyöhykeudistusta koskevaan väittämään, ”Tietoa HSL:n ABCD-vyöhykkeistä on hyvin saatavilla” sekä ”ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoima vastaa matkustustarpeitani”. Matkustajista 78 prosenttia oli tyytyväisiä vyöhykkeistä saatavilla olevaan tietoon. Tyytyväisten osuus oli korkeinta bussiliikenteessä (80 %) sekä metroliikenteessä (78 %), kun taas raitiovaunuliikenteessä (72 %) ja lähijunaliikenteessä (75 %) tyytyväisten osuus oli matalampi. Kolme neljästä matkustajasta oli tyytyväisiä

ABCD-vyöhykkeiden lippuvalikoimaan. Tyytyväisimpiä olivat bussi- ja metroluikenteen (78 %) sekä lähijunaliikenteen (74 %) matkustajat. Tyytyväisyys oli selvästi matalinta raitiovaunuliikenteessä, jossa 62 prosenttia matkustajista oli tyytyväisiä lippuvalikoimaan.

Syksyllä 2019 metromatkustajien tyytyväisyys täsmällisyyteen nousi 84 prosenttiin ja parantui 11 prosenttiyksikköä verrattuna kevääseen 2019. Matkanteon sujuvuuteen ja helppouteen tyytyväisten osuus nousi 5 prosenttiyksikköä ollen noin 93 prosenttia syksyllä 2019. Metroasemien opasteisiin tyytyväisten osuus puolestaan nousi 4 prosenttiyksikköä 81 prosenttiin ja joukkoliikennevälineen vaihtamiseen tyytyväisten osuus nousi 3 prosenttiyksikköä 85 prosenttiin verrattuna kevääseen 2019. Erot kantametron alueella sekä kokonaan tai osittain länsimetron alueella matkansa tekevien tyytyväisyydessä ovat tasoittuneet, kun tarkastellaan tyytyväisten osuutta HSL-alueen joukkoliikenteeseen yleisarvosanan perusteella. Syksyllä 2019 tyytyväisiä oli 90 prosenttia kantametron alueella matkustaneista, kun osittain tai kokonaan länsimetron alueella matkansa tehneistä tyytyväisiä oli 89 prosenttia.

Yleisarvosanan perusteella matkustajatytytyväisyydessä on jonkin verran vaihtelua HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöntialueilla. Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä sekä seutuliikenteessä tyytyväisten matkustajien osuus oli yli 86 prosenttia ja Espoon sisäisessä bussiliikenteessä vajaat 84 prosenttia. Suurista liikennöntialueista bussiliikenteen matkustajatytytyväisyys oli heikoin Vantaan sisäisessä liikenteessä, jossa tyytyväisiä oli neljä viidestä matkustajasta.

HSL mittaa matkustajien tyytyväisyyttä joukkoliikennepalveluihin lähes ympärivuotisella kyselytutkimuksella. Tutkimusta tehdään arkisin maanantaista torstaihin kello 6–18 ja perjantaisin kello 6–16. Syksyllä 2019 tutkimukseen osallistui reilut 28 000 matkustajaa bussi-, raitiovaunu-, metro- ja lähijunaliikenteessä. Vastaukset painotetaan linjoittain nousijamäärien perusteella.

Ehdotus

Hallitus päättää merkitä asiakastytytyväisyystutkimuksen tulokset tiedoksi.

Päätös

Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen yksimielisesti.