

# HSL-joukkoliikenteen asiakastyytyväisyystutkimus – kevät 2018

# Asiakastyytyväisyystutkimus



→ Kevään 2018 tutkimusjakso 15.1.–18.5.2018

- Noin 29 000 tutkimuslomaketta
- Kyselyt liikennevälineissä arkisin klo 6–18 painottuen ruuhka-aikoihin ja -suuntiin

→ Syksyn 2017 tutkimusjakso päättyi juuri ennen länsimetron liikennöinnin alkua

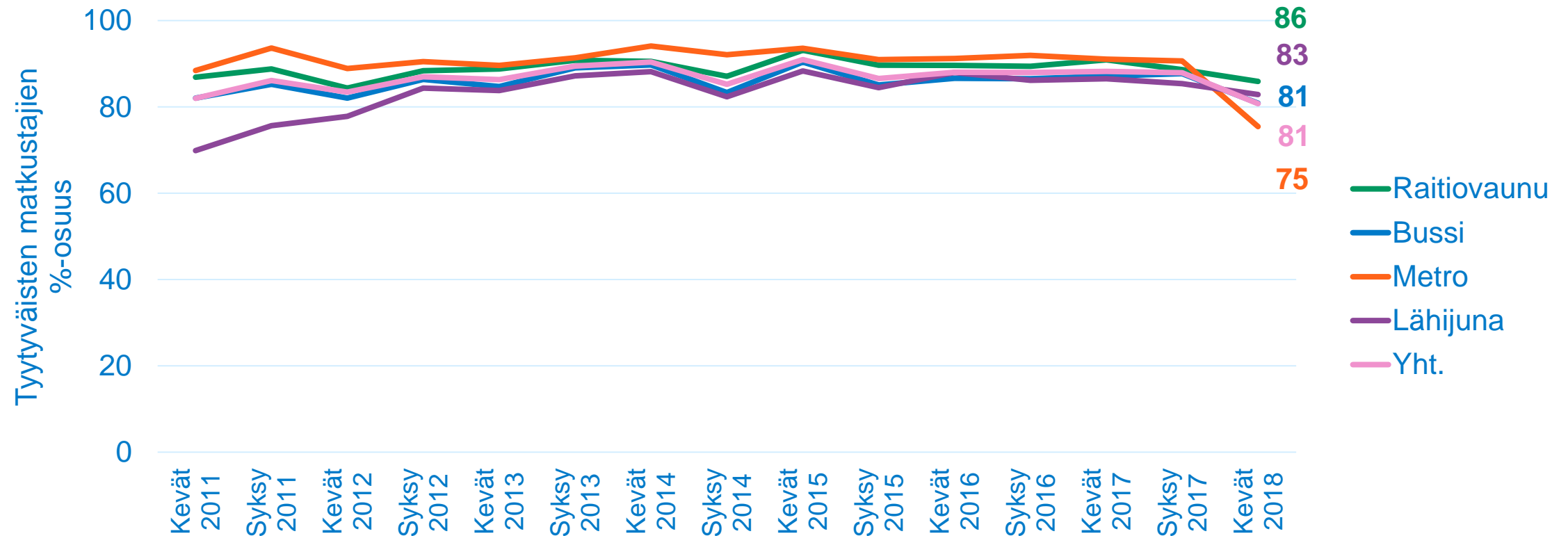
→ Tuloksia käytetään

- Joukkoliikenteen kehittämisessä
- Liikennöitsijöiden bonusjärjestelmässä
- Kuljettajakoulutuksien tukena

# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



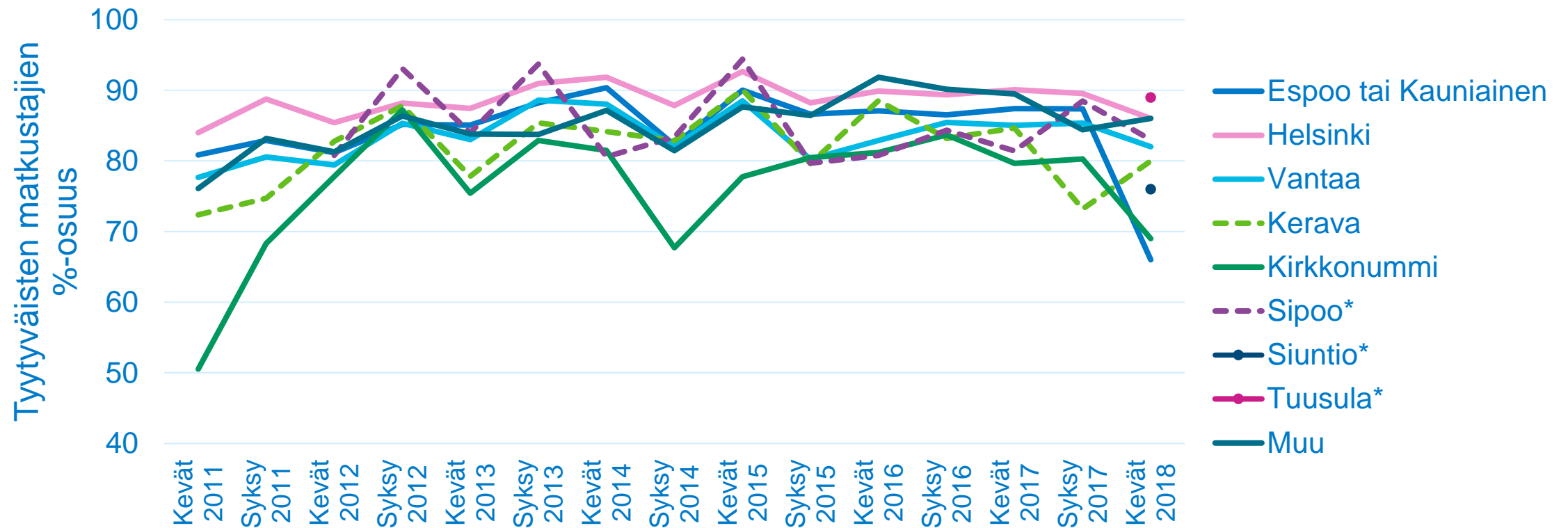
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



Vastaajan kotikunnan mukaan

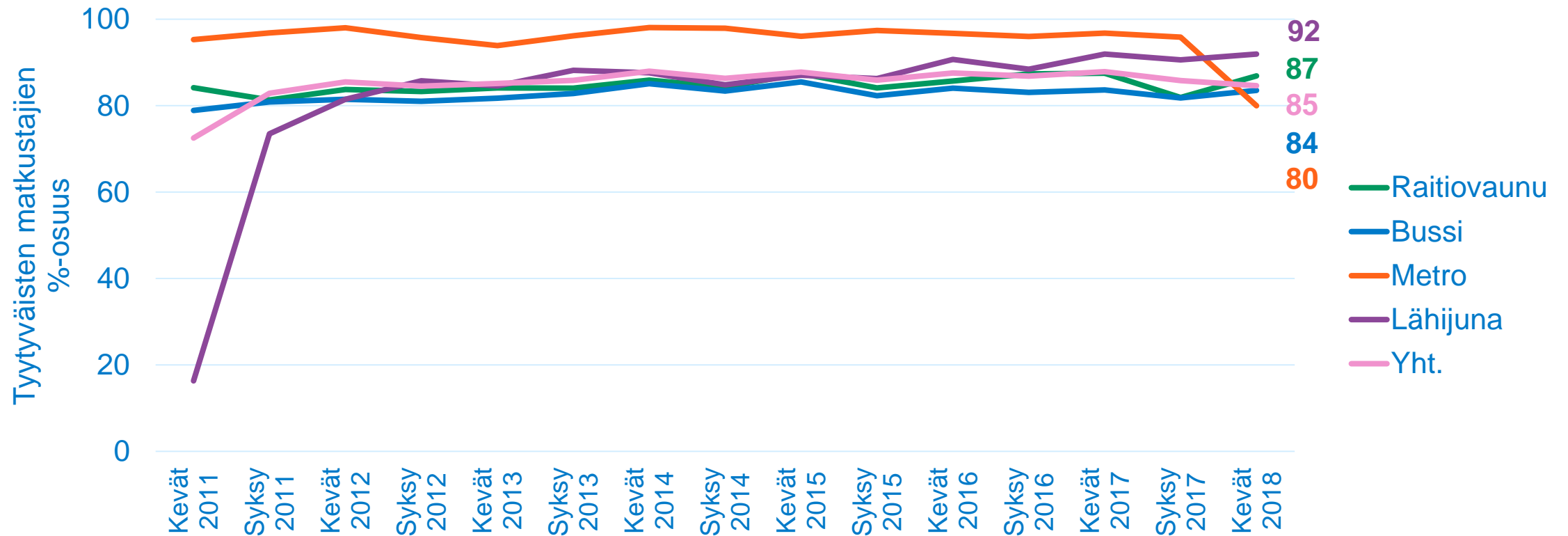


\* Tutkimuskauden näytemäärä alle 250

# Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



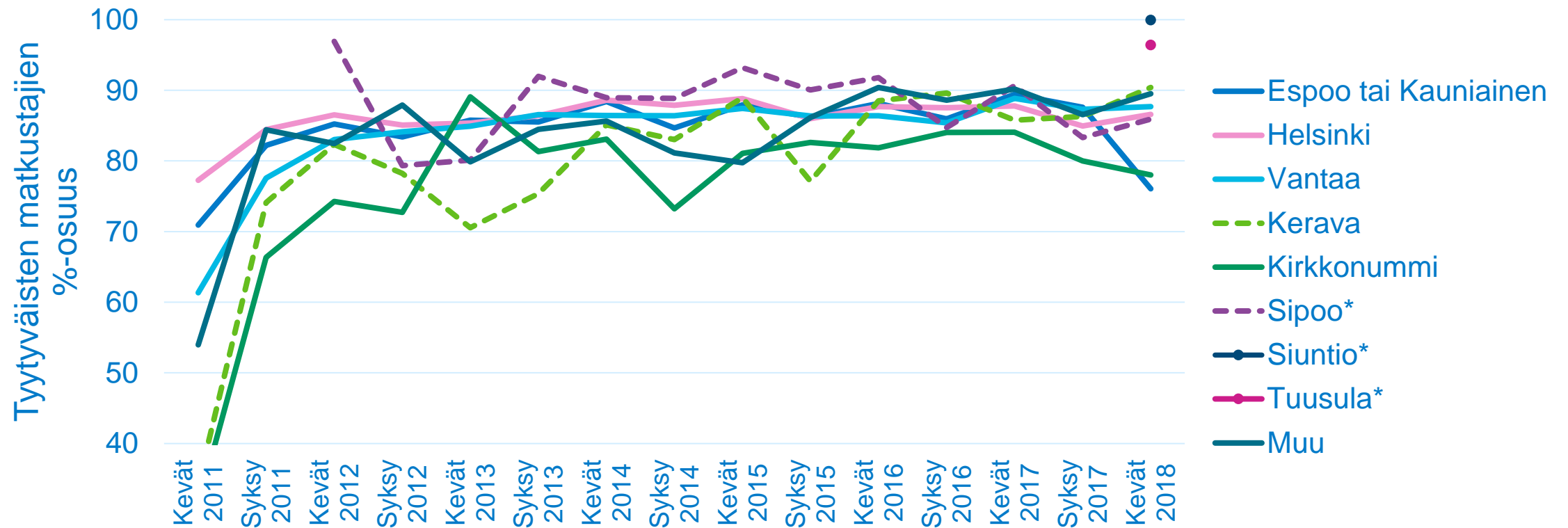
## Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



Kaikki liikennemuodot, vastaajan kotikunnan mukaan

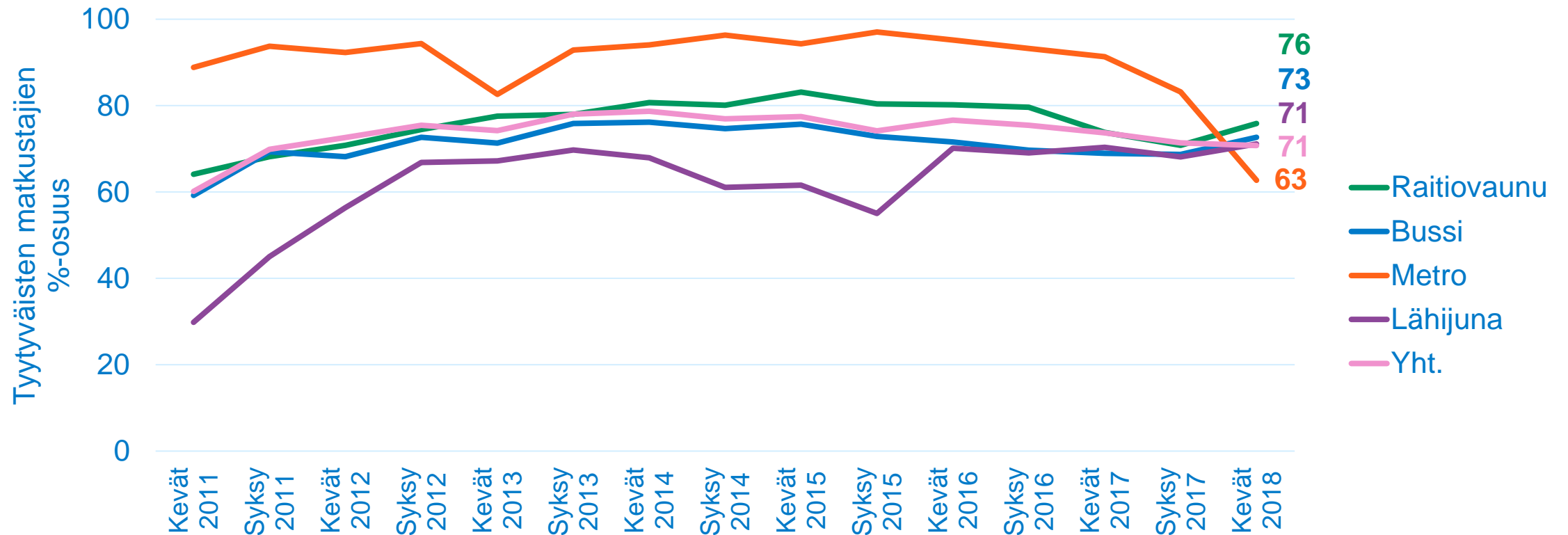


\* Tutkimuskauden näytemäärä alle 250

# Liikennöinti täsmällisesti aikataulun mukaan



## Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# Metroliiikenne

**Syksy 2017 – Kevät 2018**



# Metro kevät 2018



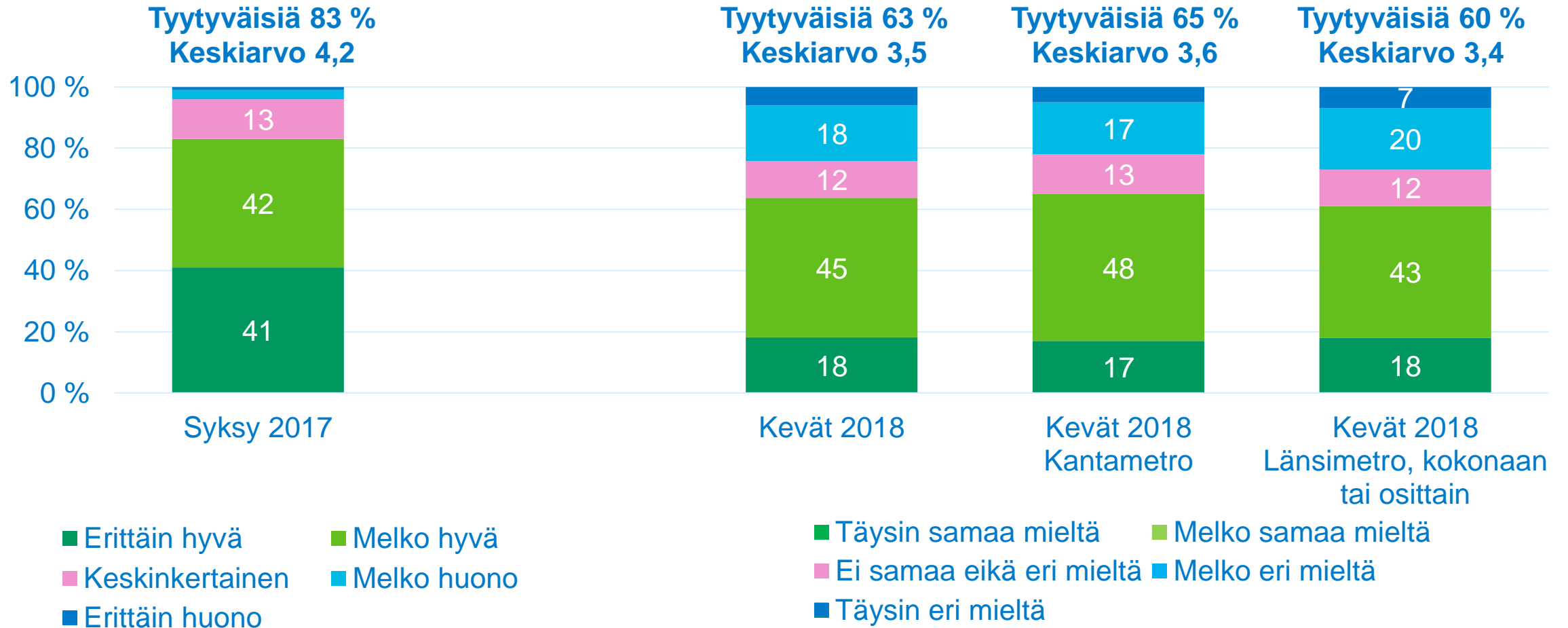
→ 3 397 havaintoa

→ Tulokset jaoteltu matkan alku- ja pääteaseman mukaan:

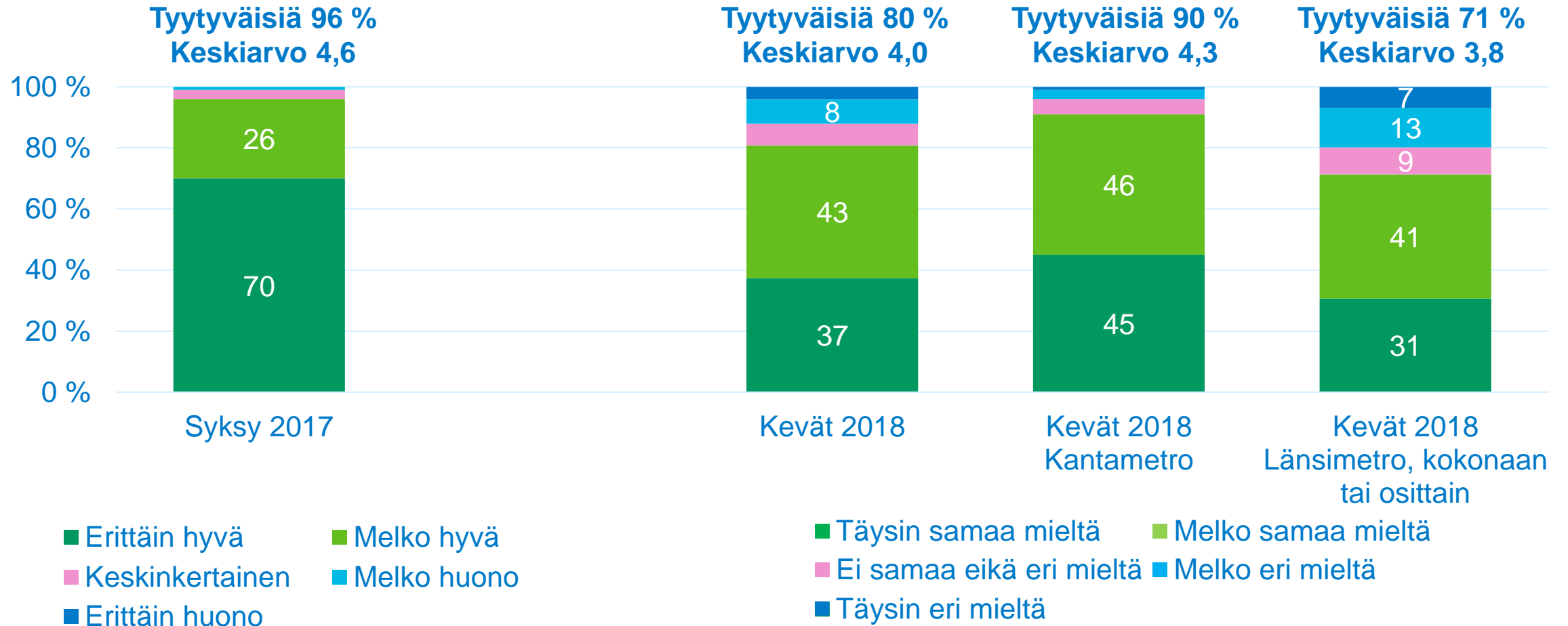
- Länsimetron osuudella kokonaan tai osittain (n = 1 643 kpl, 48 %)
- Kantametron osuudella kokonaan (n = 1 513 kpl, 45 %)
- Koko metro (n = 3 397, 100 %)
  - Sis. edelliset + puuttuvat matkatiedot (n = 291 kpl, 7 %)

→ Vertailu syksyn 2017 tuloksiin, jolloin länsimetroa ei vielä tutkittu

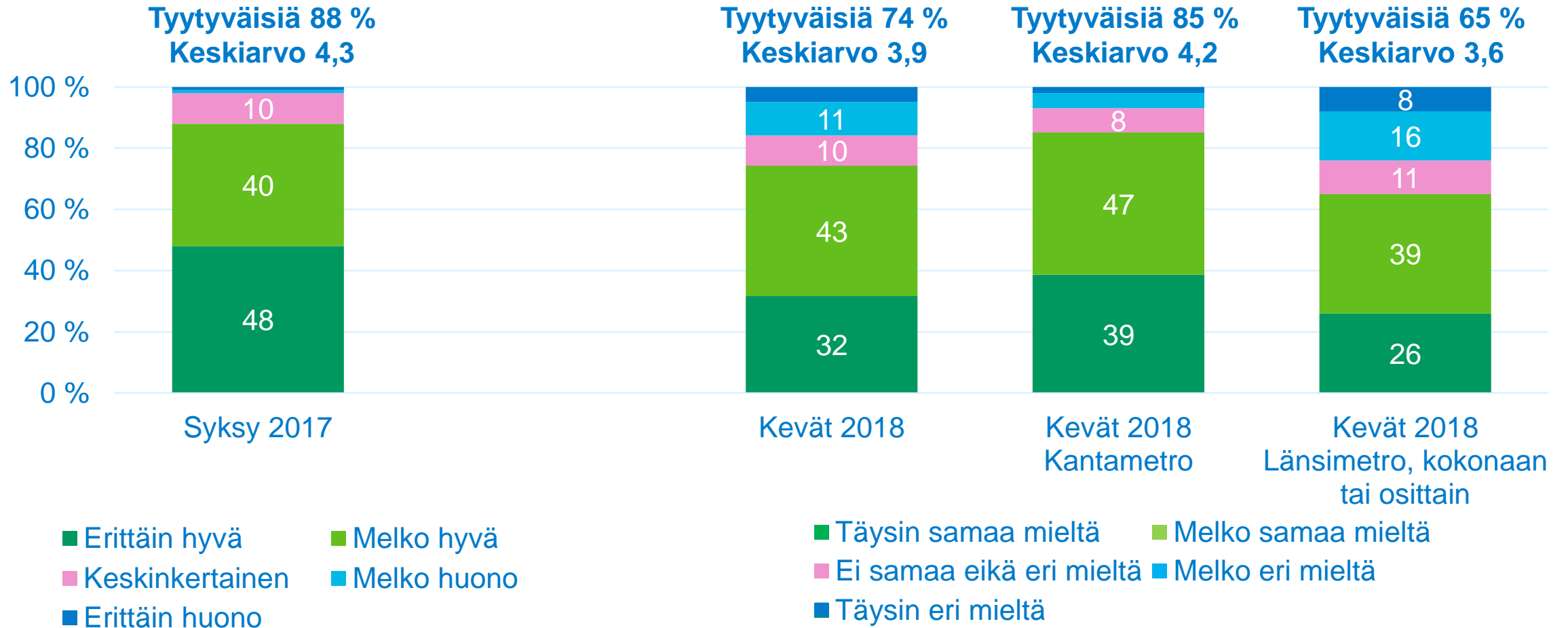
# Junat liikennöivät täsmällisesti aikataulun mukaan



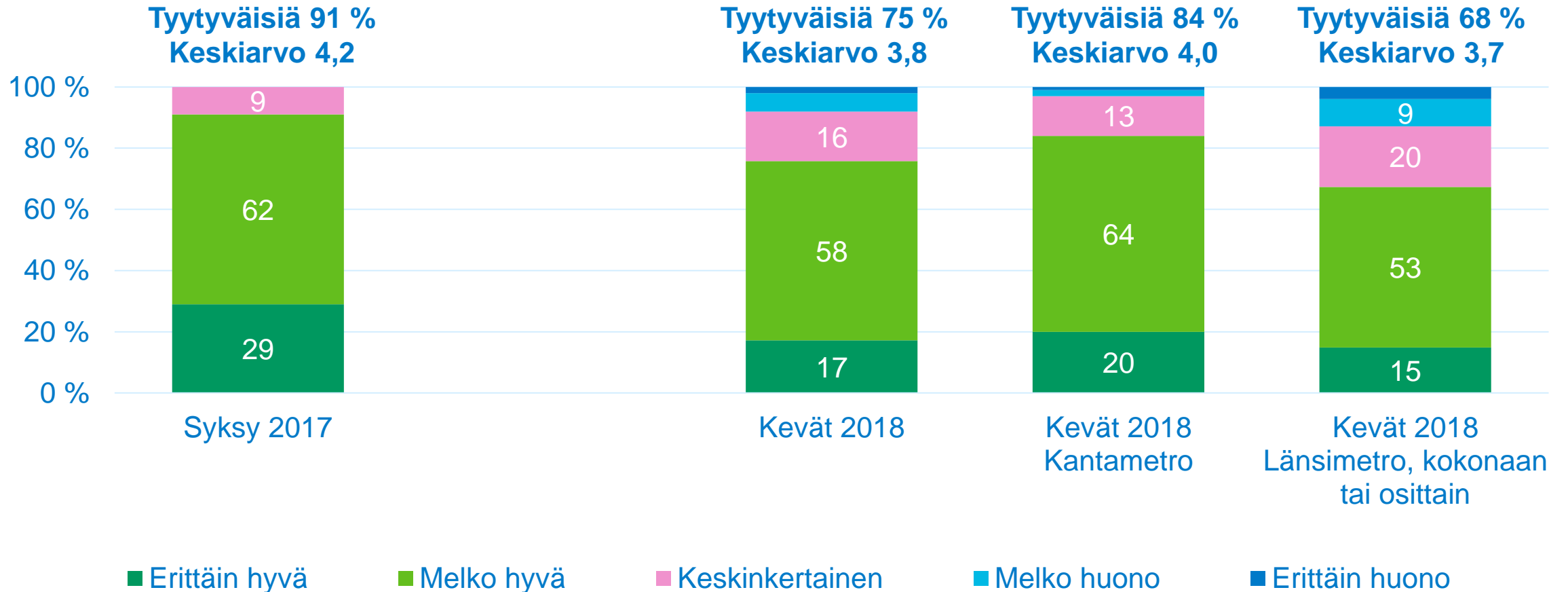
# Matkanteko on nopeaa ja sujuvaa



# Joukkoliikennevälineen vaihtaminen sujuu hyvin



# Yleisarvosana HSL-alueen joukkoliikenteelle



# Toimenpiteet

# Korjaavat toimenpiteet



- Bussilinjan 544 Kivenlahti-Leppävaara perustaminen 5.3.2018
  - Poikittaisyhteyksien nopeuttaminen
- Bussilinja 104 Haukilahti-Lauttasaari 13.8.
  - Metron liityntäyhteys Lauttasaareen Tapiolan rinnalla, liitynnän nopeuttaminen
- Muutokset bussilinjojen 157, 158 ja 531B liikennöinnissä 13.8.
  - Tillinmäen yhteyksien nopeuttaminen, liityntäyhteys Kattilalaaksoon ja Latokaski-Olari-yhteys
- Kamppiin ajavien bussilinjojen 143A, 146A, 147A ja 164A perustaminen 22.10.
  - Espoonlahti on Länsimetron jatkeen vaikutusalueella ja jatkeen valmistuminen viivästyy. Metron kapasiteetin tasaaminen vyöhykemalliin siirryttäessä.
- Metrossa häiriönhallintatyö ja  $\frac{3}{4}$ -aikataulun koeajo

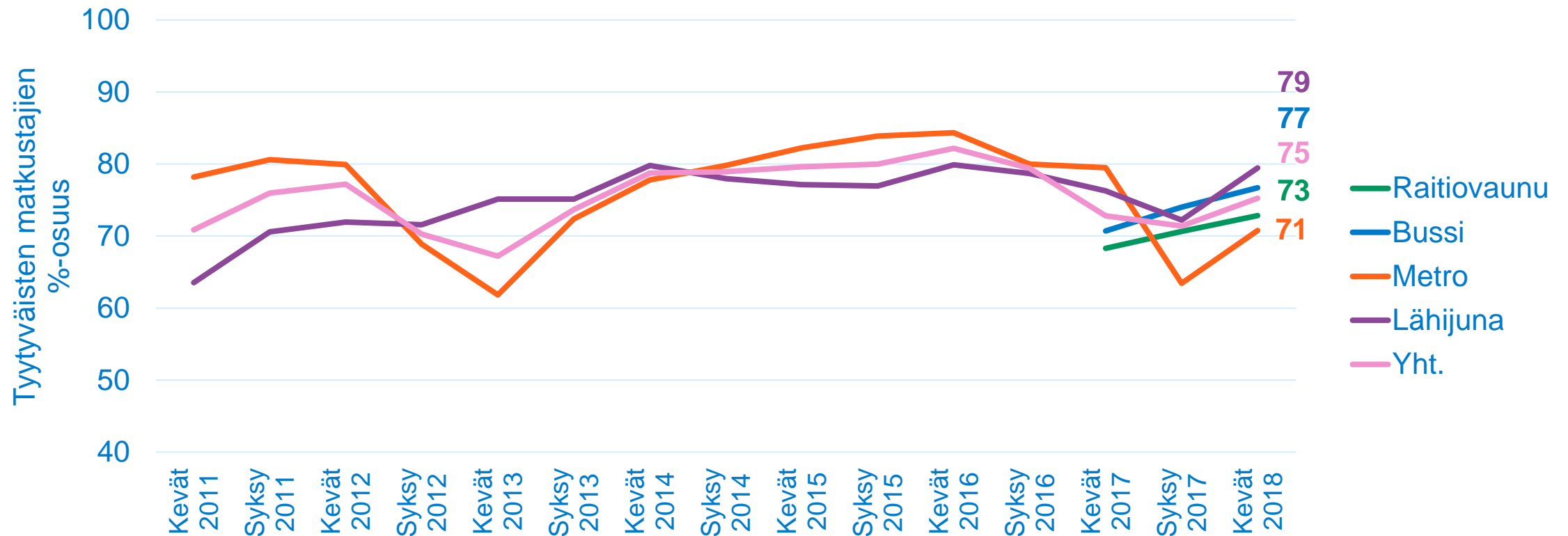
# Muut tulokset



# Opasteet toimivat hyvin pysäkeillä / asemilla



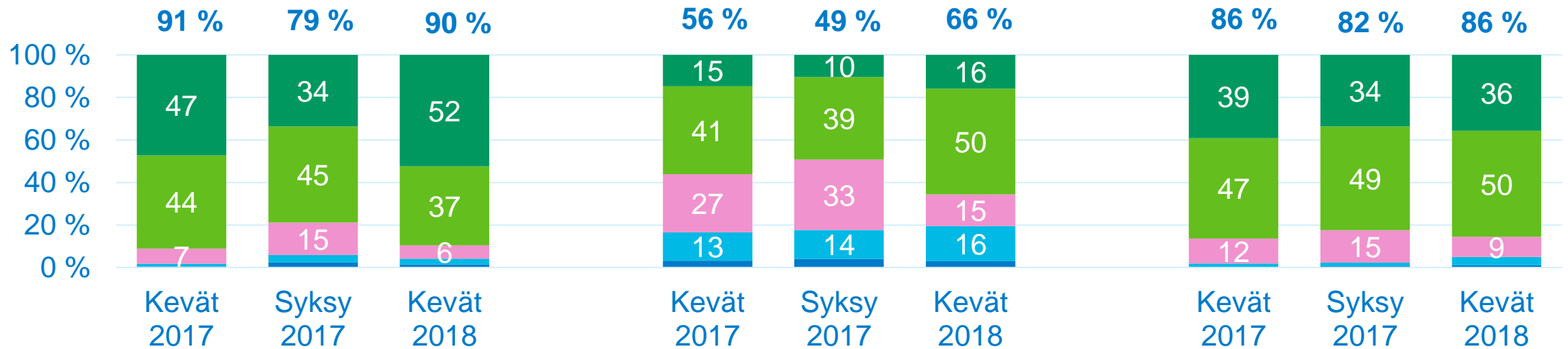
Vastaushetken liikennemuodon mukaan



# Matkustajatytyväisyyden muutoksia lähijunaliikenteessä



## Arvosanajakauma ja tyytyväisten matkustajien osuus



Junahenkilökunta osaa kysyttäessä antaa matkustamiseen liittyviä neuvoja

Häiriötilanteissa saan riittävästi tietoa matkustamisen tueksi

Matkani sujuvat ilman järjestyshäiriötä

Syksy 2017 asti: ■ Erittäin huonosti ■ Melko huonosti ■ Keskinertaisesti ■ Melko hyvin ■ Erittäin hyvin

Kevät 2018 alkaen: ■ Täysin eri mieltä ■ Melko eri mieltä ■ Ei samaa eikä eri mieltä ■ Melko samaa mieltä ■ Täysin samaa mieltä