

## Matkustajien tyytyväisyys joukkoliikenteeseen (ASTY) syksyllä 2020

377/08.01.00.07/2020 [Asiakastyytyväisyystutkimukset]

Hallitus § 203

Esittelijä Toimitusjohtaja Suvi Rihtniemi  
Valmistelija Osastonjohtaja Sini Puntanen, p. 040 501 3362 ja  
ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, p. 040 767 2208

Syksyn 2020 asiakastyytyväisyystutkimuksen mukaan matkustajista 90 prosenttia oli joko erittäin tai melko tyytyväisiä HSL-joukkoliikenteeseen, eli antoi yleisarvosanan 4 tai 5 asteikolla 1–5. Tyytyväisten matkustajien osuus oli vajaat kolme prosenttiyksikköä suurempi kuin syksyllä 2019. Yleisarvosanan keskiarvo oli 4,16. Koronavirusepidemia on vaikuttanut liikennöintiin, matkustajamääriin ja tutkimuksen vastaajajoukkoon, mikä voi heijastua tuloksiin. Lisäksi syksyn tulosten luotettavuus on hieman aiempia tutkimuskausia heikompi, koska näytemäärä jäi aiempaa matalammaksi tutkimuskauden supistamisen vuoksi. Tutkimusaineisto kerättiin 14.9.-20.11. välisenä aikana (normaali aika 10.8.-13.11.). Kyselyyn vastasi syksyllä 2020 noin 9 000 matkustajaa (syksy 2019: 28 200). Koronaviruksen vuoksi tutkimuksen kenttätöitä toteutettiin erityisjärjestelyin (esim. kasvomaskit, kynien jakaminen ja kirjoitusalueiden puhdistus) tartuntariskin minimoimiseksi.

HSL-joukkoliikenteelle annetun yleisarvosanan perusteella tyytyväisimpiä olivat metromatkustajat (tyytyväisiä 94 %). Raitiovaunu- ja bussiliikenteessä tyytyväisten osuus oli 89 prosenttia. Tyytyväisten osuus oli matalin lähijunaliikenteessä (86 %). Verrattuna syksyyn 2019, tyytyväisten osuus on kasvanut eniten metro- ja bussiliikenteessä (+5 ja +3 %-yks.). Lähijunaliikenteessä tyytyväisyys on noussut prosenttiyksiköllä, kun taas raitiovaunuliikenteessä tyytyväisyys on lähes samalla tasolla kuin vuotta aiemmin.

Syksyn tutkimuksessa kysyttiin ensimmäistä kertaa mielipidettä väittämästä ”Koen, että HSL kuuntelee minua ja huomioi tarpeeni”. Täysin tai melko samaa mieltä oli 57 prosenttia matkustajista, ja arvosanan keskiarvo oli 3,56. Väittämästä täysin tai melko eri mieltä olevien osuus oli kuitenkin melko matala (13 %), ja ei samaa eikä eri mieltä (arvosana 3) oli 30 prosenttia vastanneista. Bussi-, metro- ja lähijunaliikenteessä tyytyväisten matkustajien osuus oli 57–60 prosenttia. Tyytymättömmimpiä olivat raitiovaunumatkustajat, joista puolet oli täysin tai melko samaa mieltä väittämän kanssa. Asuinpaikan mukaan tarkasteltuna erot tyytyväisyydessä olivat pieniä. Tyytyväisten osuus oli korkein Helsingissä sekä Espoossa ja Kauniaisissa (57 %) ja hieman matalampi Vantaalla (54 %) sekä muissa kunnissa (55 %).

Koronaepidemiaan liittyen kysyttiin mielipidettä kahdesta väittämästä: ”Koen joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisenä koronaepidemian tämänhetkisessä tilanteessa” ja ”Tietoa koronaepidemian aikaisista muutoksista joukkoliikenteessä on ollut hyvin saatavilla”. Matkustajista 69 prosenttia koki joukkoliikenteellä matkustamisen turvallisenä syksyn koronatilanteessa. Osuus oli korkein bussiliikenteessä (71 %) ja matalin metrolinjalikenteessä (65 %). Koronaepidemian aikana huolestuneimmat matkustajat ovat kuitenkin vähentäneet joukkoliikenteen käyttöä, mikä voi vaikuttaa tuloksiin. Matkustajista 82 prosenttia oli puolestaan tyytyväisiä tiedonsaantiin koronaepidemian aikaisista muutoksista joukkoliikenteessä. Bussi-, metro- ja lähijunamatkustajien tyytyväisyys oli melko samaa tasoa (81-84 %), kun raitiovaunuliikenteessä osuus oli hieman matalampi (78 %).

Kun tuloksia verrataan syksyyn 2019, tyytyväisten osuus täsmällisyyteen on kasvanut kaikissa liikennemuodoissa, eniten bussi- ja metrolinjalikenteessä (+7 %-yks.). Bussi- ja

metromatkustajien tyytyväisyys matkanteon sujuvuuteen ja nopeuteen on myös parantunut (+5 ja +3 %-yks.). Tyytyväisyys informaatioon häiriötilanteissa sekä asemien ja pysäkkien odottamisolosuhteisiin ja opasteisiin on parantunut kaikissa liikennemuodoissa syksystä 2019. Sen sijaan raitiovaunumatkustajien tyytyväisyys kuljettajien palveluun ja neuvontakykyyn on heikentynyt selvästi edellisestä syksystä (-8 ja -11 %-yks.). Tulosta selittää se, että koronaviruksen vuoksi raitiovaunukuljettajien asiakaspalvelutehtävät lopetettiin. Joukkoliikennevälineiden siisteyteen tyytyväisten osuus on puolestaan laskenut eniten raitiovaunu- ja metrolienteessä (-5 ja -4 %-yks.), mutta hieman myös lähijunassa (-1 %-yks.). Tyytyväisyys matkojen sujumiseen ilman järjestyshäiriöitä on heikentynyt raitiovaunu- (-5 %-yks.), lähijuna- (-4 %-yks.) ja metrolienteessä (-2 %-yks.) vuoden takaisesta. Bussimatkustajien tyytyväisyys pysyi samalla tasolla kuin aiemmin.

Erot matkustajatytyväisyydessä HSL-bussiliikenteen suurimmilla liikennöntialueilla ovat tasoittuneet vuoden takaisesta ja keväästä 2020. Yleisarvosanan perusteella tyytyväisimmät matkustajat olivat edelleen seutuliikenteessä (90 %) ja Helsingin sisäisessä bussiliikenteessä (89 %). Espoon ja Vantaan liikennöntialueilla tyytyväisiä oli 87 prosenttia matkustajista.

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

<b>Ehdotus</b>	Hallitus päättää merkitä asiakastytyväisyystutkimuksen tulokset tiedoksi.
<b>Käsittely</b>	Osastonjohtaja Sini Puntanen selosti asiaa kokouksessa. Esittelijä täydensi esitystään kokouksessa ja muutokset on huomioitu pöytäkirjassa.
<b>Päätös</b>	Hallitus päätti hyväksyä ehdotuksen yksimielisesti.