

Rautatiealan **SÄÄNTELYELIN**

Henkilöliikennepalvelujen loppukäyttäjätutkimus 2021

Säätelyelin, Mertti Anttila
IROResearch Oy, Tomi Ronkainen



Yhteenveto



Yhteenveto 1/3

- Saavutettavuus ja asiointi asemalla: kaukoliikenteessä aseman saavutettavuus, laiturialueen toimivuus ja turvallisuus, näyttötaulujen toimivuus, matkustusinformaatio ja aikataulujen soveltuvuus tarpeisiin on arvioitu hyvin myönteisesti. Myös esteettömyysasiat katsotaan huomioidun hyvin. Kriittisimmät arviot annetaan aseman sosiaalitulojen viihtyvyydestä, odotustilan viihtyisyydestä sekä lipunmyynnistä; tyytymättömiä vastaajia on selvästi enemmän kuin tyytyväisiä. Tulos on kaukoliikenteen osalta aiempaa parempi aseman saavutettavuudessa ja matkustajainformaatioissa junassa. Aiempaa heikompi tulos on aseman lipunmyynnissä. Lähiliikenteessä samat asiat erottautuvat niin positiivisessa kuin negatiivisessa mielessä.
- Kaukoliikenteessä junamatkustamisen osalta konduktöörin palvelua, turvallisuutta ja järjestystä junassa sekä muun henkilökunnan palvelua arvioidaan erittäin myönteisesti. Siisteyttä junassa, matkustussujuvuutta, palvelujen saatavuutta ja lipun ostamisen helppoutta arvioidaan myös myönteisesti. Heikoimman arvosanan saa täsmällisyys/aikataulussa pysyminen, mutta tältä osin tyytyväisyys on parantunut vuodesta 2019 merkittävästi. Myös matkustussujuvuutta arvioidaan nyt aiempaa myönteisemmin.
- Lähiliikenteen junamatkustamisen osalta lipun ostamisen helppoutta ja matkustussujuvuutta arvioidaan hyvin myönteisesti. Myös täsmällisyys, konduktöörin palvelu ja turvallisuus saavat melko hyvän arvosanan. Junien siisteyden arvosana on ominaisuuksista heikoin, keskiarvotulos jää selvästi hyvän rajan alapuolelle. Turvallisuus ja järjestys junassa on arvioitu nyt aiempaa kriittisemmin.
- Mieluisin tapa ostaa lippu on kaukoliikenteessä VR:n verkkokauppa; 57 prosenttia matkustaneista ilmoittaa tämän mieluisimmaksi tavaksi, osuus on laskenut 13 prosenttiyksikköä edellisestä tuloksesta. VR matkalla –sovellus on alle kolmannekselle mieluisin matkalipun ostotapa. Lähiliikenteessä tulos jakautuu hieman tasaisemmin eri vaihtoehtojen kesken. HSL-sovellus saa selvästi eniten mainintoja (43 %), muut ostotavat saavat 5-15 prosentin osuuden.

Yhteenveto 2/3

- Junamatkustamisen konkreettisina käytön yleisimpinä esteinä mainitaan muiden matkustusmuotojen käyttö (48 %) sekä ettei matkustustarvetta ole (46 %). Uutena mainitaan koronapandemia, joka on vähentänyt liikkumista. Muiden matkustusmuotojen käyttö on nyt matalampi kuin vuonna 2019. Selkeä käytön este on myös huonot tai hankalat yhteydet juna-asemalle, jonka mainitsee syyksi nyt vaille viidennes vastaajista. Junalipun hinta syynä on reilulla kymmenyksellä mainittu syyksi.
- Kaukoliikenteen matkustamisessa tärkeimmäksi "valintatekijäksi" mainitaan helppolukuiset ja löydettävät aikataulut, toiseksi tärkeimmäksi tekijäksi mainitaan junamatkan hinta, seuraavina tekijöinä yhteysnopeus ja mahdollisuus verkossa tehtävään tiedusteluun ja lippujen varaamiseen. Lähes yhtä tärkeänä pidetään tiheitä vuorovälejä ja näkyvää tiedottamista. Vähiten tärkeänä asiana pidetään helppoa ja nopeaa lipunostomahdollisuutta aseman lipputoimistossa sekä mahdollisuutta puhelimesta tehtävään tiedusteluun ja lippujen varaamiseen. Tärkeys on laskenut mahdollisuudessa helppoon ja nopeaan lipunostoon aseman lippuautomaatissa ja toimistossa.
- Lähiliikenteen matkustamisessa tärkeimmäksi "valintatekijäksi" mainitaan helppolukuiset ja löydettävät aikataulut. Seuraavaksi tärkeimmiksi valintatekijöiksi nostetaan riittävän tiheet vuorovälit, yhteysnopeus sekä junamatkan hinta. Vähiten tärkeinä asioina pidetään mahdollisuutta puhelimesta tehtävään tiedusteluun ja lippujen varaamiseen sekä monipuolista palveluntarjontaa asemilla. Aiempaa vähemmän tärkeänä pidetään mahdollisuutta helppoon ja nopeaan lipunostoon aseman lippuautomaatissa ja toimistossa.

Yhteenveto 3/3

- Ei junamatkustamiskokemusta omaavien keskuudessa ominaisuuksia ei yleisesti pidetä yhtä tärkeinä kuin matkustuskokemusta omaavilla asiakkailla. Tässä syynä on varmasti se, että junamatkustaminen ei ole osalle kansalaisista varteenotettava vaihtoehto tai sitä ei edes pohdita vaihtoehtona. Ainoaksi selvästi tärkeäksi tekijäksi nostetaan helppolukuiset ja löydettävät aikataulut. Useimmissa muissa tekijöissä ei lainkaan tai vain vähän tärkeämpinä pitäviä on selvästi enemmän kuin tärkeänä pitäviä.
- Kokonaisarvosana kaukoliikenteen palvelun laadulle on kouluarvosana-asteikolla 8,17 (vuonna 2019 ka=7,98, vuonna 2017 ka=8,14). Tulos on noussut 0,19 asteikkoarvoa. Asiakasta 37 % antaa kiitettävän arvosanan ja 4 % heikon tai välttävän.
- Lähiliikenteen kokonaisarvosana on kouluarvosana-asteikolla 7,69 (vuonna 2019 ka=7,95, vuonna 2017 ka=7,96). Tulos on laskenut 0,26 asteikkoarvoa. Asiakasta 25 % antaa kiitettävän arvosanan ja 17 % heikon tai välttävän.

Kehittämisanalyseissä löydettiin ja nimettiin seuraavat vahvuusalueet ja kehittämiskohteet:

- Tulosten perusteella **keskeisiksi vahvuusalueiksi** voidaan nimetä: Aseman saavutettavuus, Kaukoliikenteessä konduktöörin ja muun henkilökunnan palvelu, turvallisuus ja järjestys sekä matkustajainformaatio junassa. Lähiliikenteessä matkustussujuvuus ja junan vaihtaminen.
- **Keskeisimpiä kehittämiskohteita** ovat: Aseman sosiaalityö ja odotustilojen viihtyvyys sekä aseman lipunmyynti kokonaisuutena. Lähiliikenteessä siisteys junassa.

Tutkimuksen taustat



Tutkimuksen taustat

- Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää junaliikenteen käyttämistä ja tyytyväisyyttä junaliikenteeseen sekä junamatkustamisen käytön esteitä.
- Tutkimus toteutettiin IROResearchin internet-paneelissa 26.11. – 10.12.2021 välisenä aikana. Otosta täydennettiin 65-79-vuotiaiden keskuudessa puhelinhaastatteluin.
- Yhteensä kyselyyn vastasi kaikkiaan 1019 panelistia ja puhelinhaastatteluita tehtiin 30 kappaletta. Lopullinen vastaajamäärä on 1049 vastaajaa. Näistä 412 omaa kaukoliikenteen junamatkustamisen kokemusta ja 338:lla on kokemusta lähiliikenteen junamatkustamisesta. Arvioita kysyttiin myös 507 ei junamatkustamiskokemusta omaavalta henkilöltä.
- Otos on vinouden oikaisemiseksi painotettu vastaamaan sukupuolen, iän ja asuinalueen mukaan suomalaista aikuisväestöä.
- Liitetaulukkoissa tulokset on testattu käyttäen tilastollista T-testiä ja khii²-testiä.
- Taulukkoihin on merkitty osaryhmissä erot, jotka poikkeavat kokonaisuaineistosta tilastollisesti merkittävästi tai erittäin merkittävästi.
- Tutkimuksen tilastollinen virhemarginaali on Kaukoliikenteen osalta 4,8 %-yksikköä ja lähiliikenteen osalta 5,3 %-yksikköä suuntaansa.
- Tuloksia verrataan soveltuvin osin vuoden 2019 tutkimustuloksiin.
- Vuositason vertailussa keskiarvotuloksen muuttuessa (asteikollisissa kysymyksissä) aiemmasta vuodesta enemmän kuin 0,2 asteikkoarvoa, on muutos merkittävä.
- Tutkimusaineisto validoidaan henkilön ja annettujen vastausten suhteen. Validointi tapahtuu vertaamalla paneelihallintajärjestelmän ja vastausten taustatietoja keskenään, analysoimalla annettuja vastauksia, lomakkeen täyttöastetta sekä erinäisin loogisuustarkistuksin.

Vastaajien taustatiedot 1/4

Kaikki vastaajat

	Kaikki	Matkustanut junalla		
		Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	1049	412	338	507
	%	%	%	%
Sukupuoli				
Nainen	51	57	58	45
Mies	49	43	42	55
Ikäryhmä				
18–29 vuotta	17	27	28	8
30–39 vuotta	16	18	19	14
40–49 vuotta	15	14	15	15
50–59 vuotta	16	14	13	18
60+ vuotta	36	26	24	46
Talouden koko				
1 henkilö	35	40	35	33
2 henkilöä	44	38	43	49
3 henkilöä	8	9	8	7
4 henkilöä tai enemmän	12	13	13	11





Ei matkustavat ovat km. useammin iäkkäitä ja miehet matkustavat naisia vähemmän.

- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin erittäin merkitsevästi
- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin merkitsevästi
- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin erittäin merkitsevästi
- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin merkitsevästi

Vastaajien taustatiedot 2/4

Kaikki vastaajat





	Kaikki	Matkustanut junalla		
		Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	1049	412	338	507
	%	%	%	%
Elinvaihe				
Asun vanhempieni luona	2	2	1	2
Yksinäistalous	29	35	31	25
Lapseton pariskunta	16	19	23	13
Pariskunta, lapset asuvat kotona	18	20	18	15
Pariskunta, lapset muuttaneet pois	14	11	10	16
Eläkeläinen / eläkeläispariskunta	18	11	10	26
Yksinhuoltaja tai muutoin yksin lasten kanssa asuva	2	1	3	1
Muu	2	1	2	2
Koulutus				
Kansakoulu	2	-	0	4
Perus-/keski-/ammattikoulu	20	13	13	26
Ylioppilas/opisto	22	21	22	22
Ammattikorkeakoulu	24	26	26	21
Yliopisto/korkeakoulu	29	37	36	23
Tohtoritason koulutus	3	3	2	3
Muu	1	1	1	2

-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin erittäin merkittävästi
-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin merkittävästi
-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin erittäin merkittävästi
-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin merkittävästi

Vastaajien taustatiedot 3/4

Kaikki vastaajat

	Kaikki	Matkustanut junalla		
		Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	1049	412	338	507
	%	%	%	%
Talouden bruttovuositulot				
Alle 10 000 €	7	11	12	4
10 001 - 20 000 €	9	8	8	11
20 001 - 30 000 €	10	9	8	12
30 001 - 40 000 €	11	9	8	12
40 001 - 50 000 €	9	11	8	7
50 001 - 60 000 €	10	8	8	11
60 001 - 70 000 €	7	6	8	6
70 001 - 80 000 €	7	7	6	7
80 001 - 100 000 €	7	7	7	6
100 001 tai enemmän	8	9	12	6
En osaa/halua sanoa	16	15	14	18

-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin erittäin merkittävästi
-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin merkittävästi
-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin erittäin merkittävästi
-  Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin merkittävästi

Vastaajien taustatiedot 4/4

Kaikki vastaajat

	Matkustanut junalla			
	Kaikki	Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	1049	412	338	507
	%	%	%	%
Matka asunnosta lähimmälle juna-asemalle				
Alle 1 km	11	14	21	5
1-2 km	22	29	33	14
3-4 km	14	17	14	13
5-9 km	18	19	17	18
10-19 km	12	11	9	13
20-49 km	15	8	5	23
50-99 km	5	1	1	10
100-200 km	1	0	-	2
Yli 200 km	-	-	-	-
En osaa sanoa	1	1	0	2

Ei matkustavilla keskimääräistä pidempi matka lähimmälle asemalle. Vaikka lähimmälle juna-asemalle olisi lyhyt matka, onko toiminnassa, pysähtyykö kaukojunat? Selkeästi matka asemalle vaikuttaa junamatkustamisen määrään.

- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin erittäin merkitsevästi
- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin merkitsevästi
- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin erittäin merkitsevästi
- Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin merkitsevästi

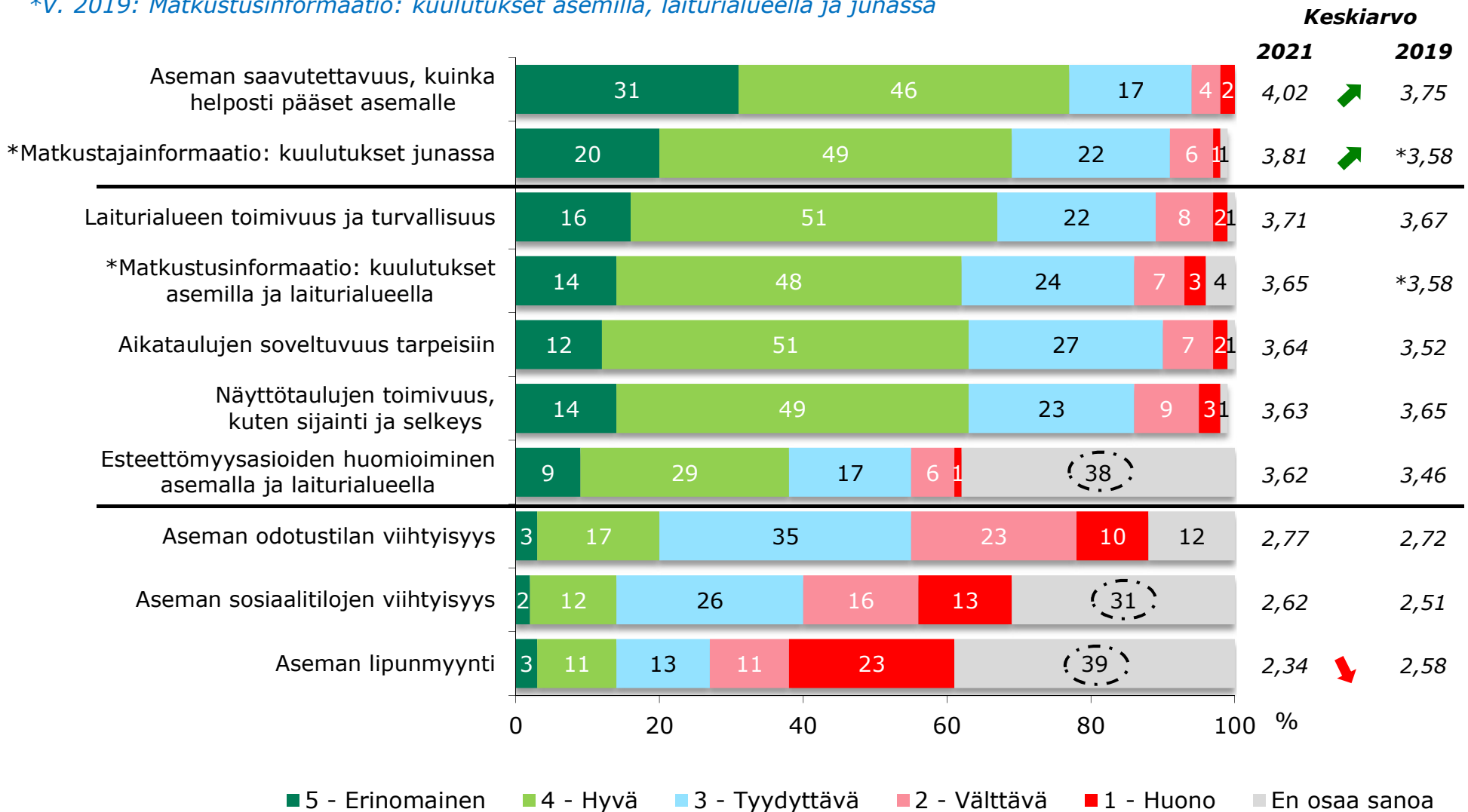
Juna-asemat ja junamatkustaminen



Saavutettavuus ja asiointi asemalla

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, n=412

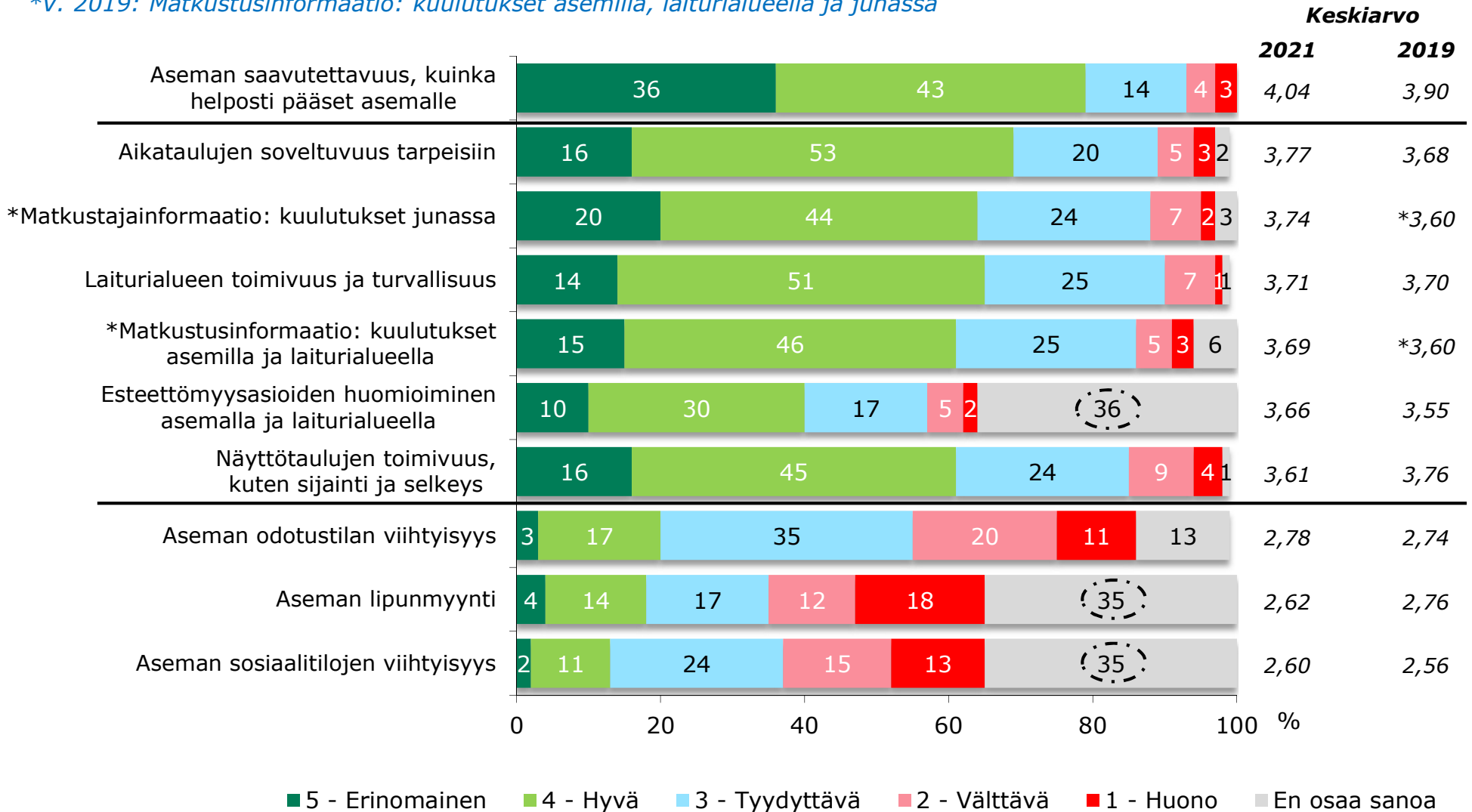
*V. 2019: Matkustusinformaatio: kuulutukset asemilla, laiturialueella ja junassa



Saavutettavuus ja asiointi asemalla

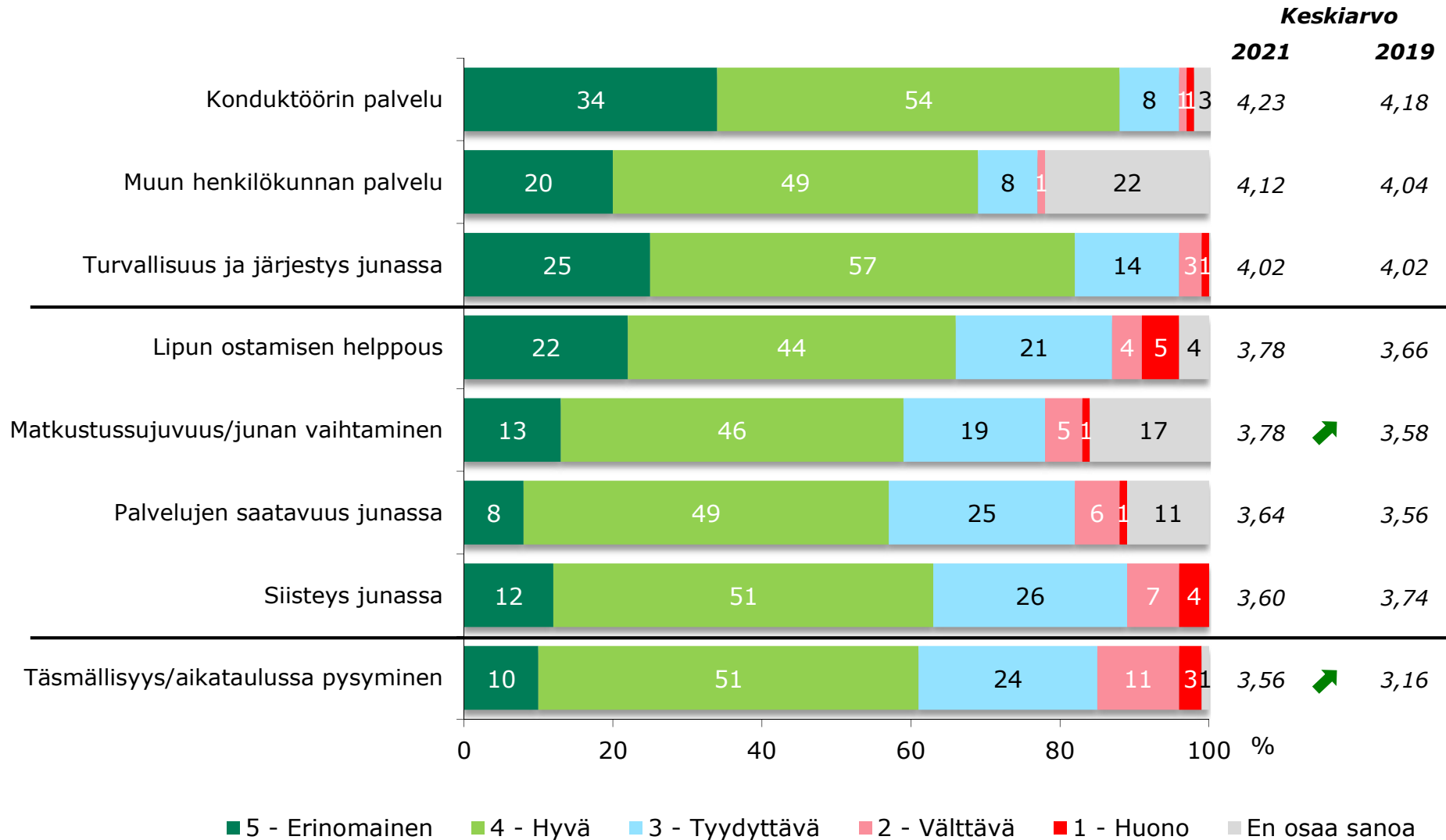
Matkustanut lähiliikenteen junalla, n=338

*V. 2019: Matkustusinformaatio: kuulutukset asemilla, laiturialueella ja junassa



Junamatkustaminen

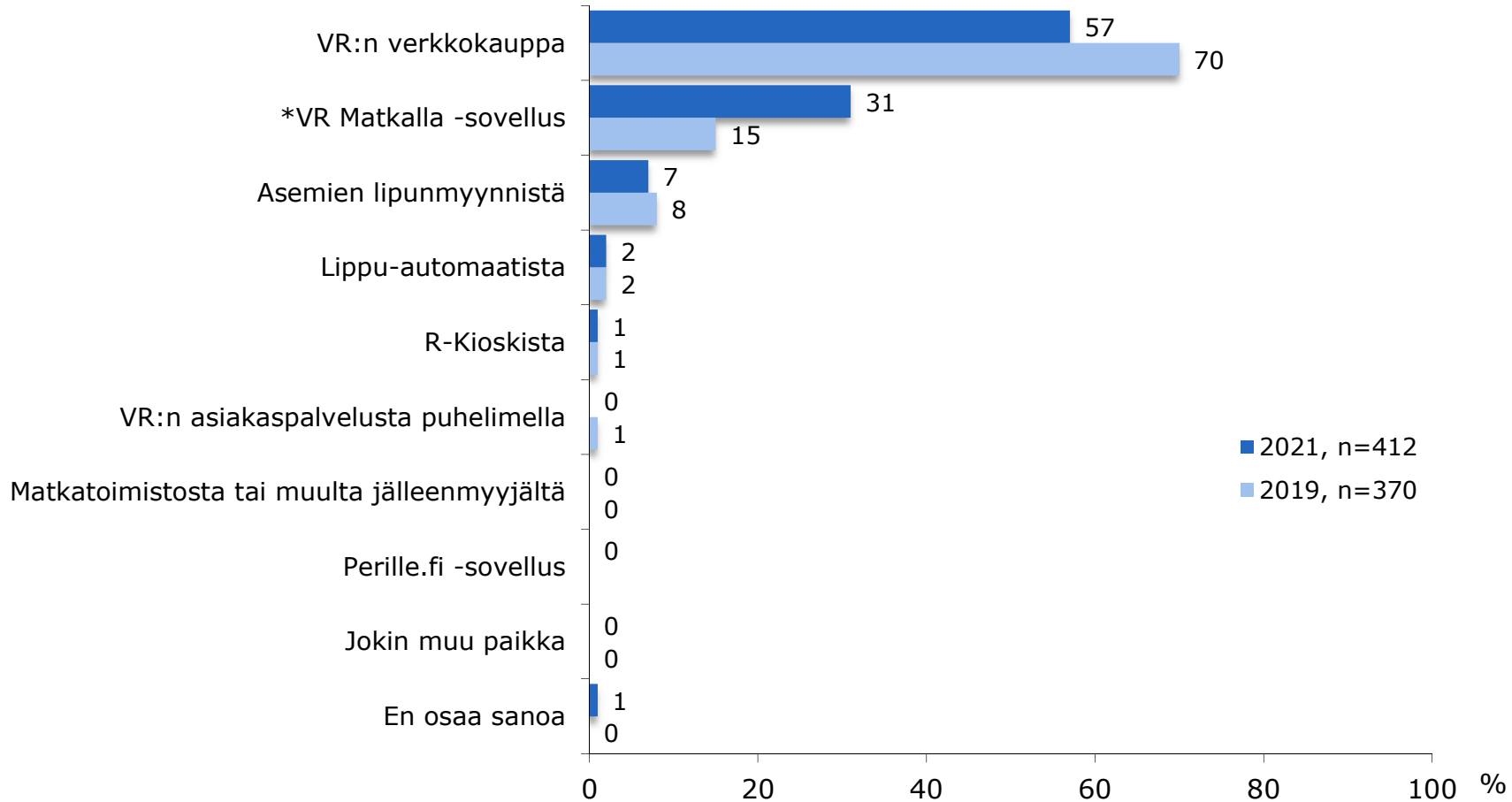
Matkustanut kaukoliikenteen junalla, n=412



Mieluisin tapa ostaa kaukoliikenteen matkalippu

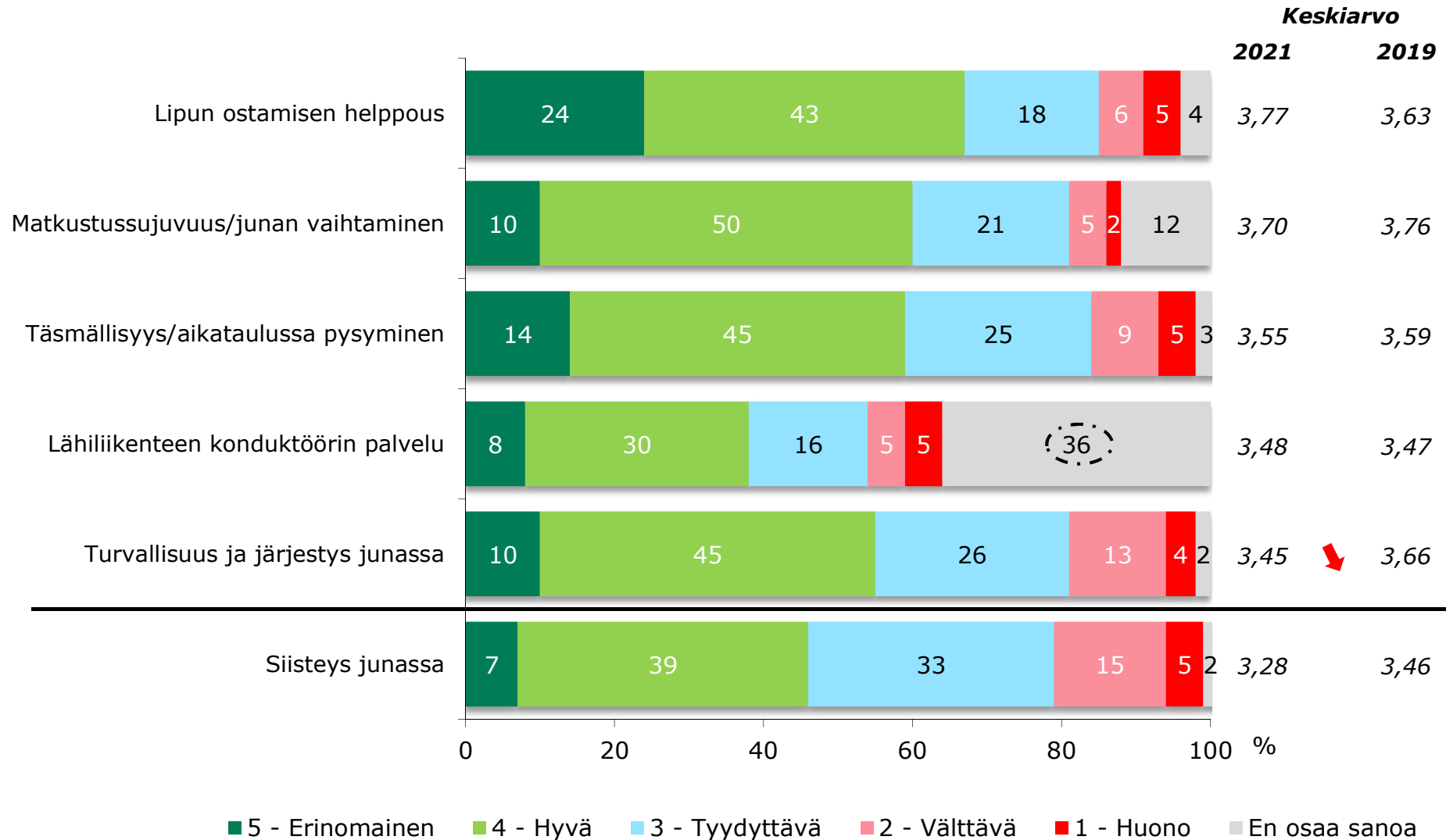
Matkustanut kaukoliikenteen junalla

* 2019: VR Mobiili



Junamatkustaminen

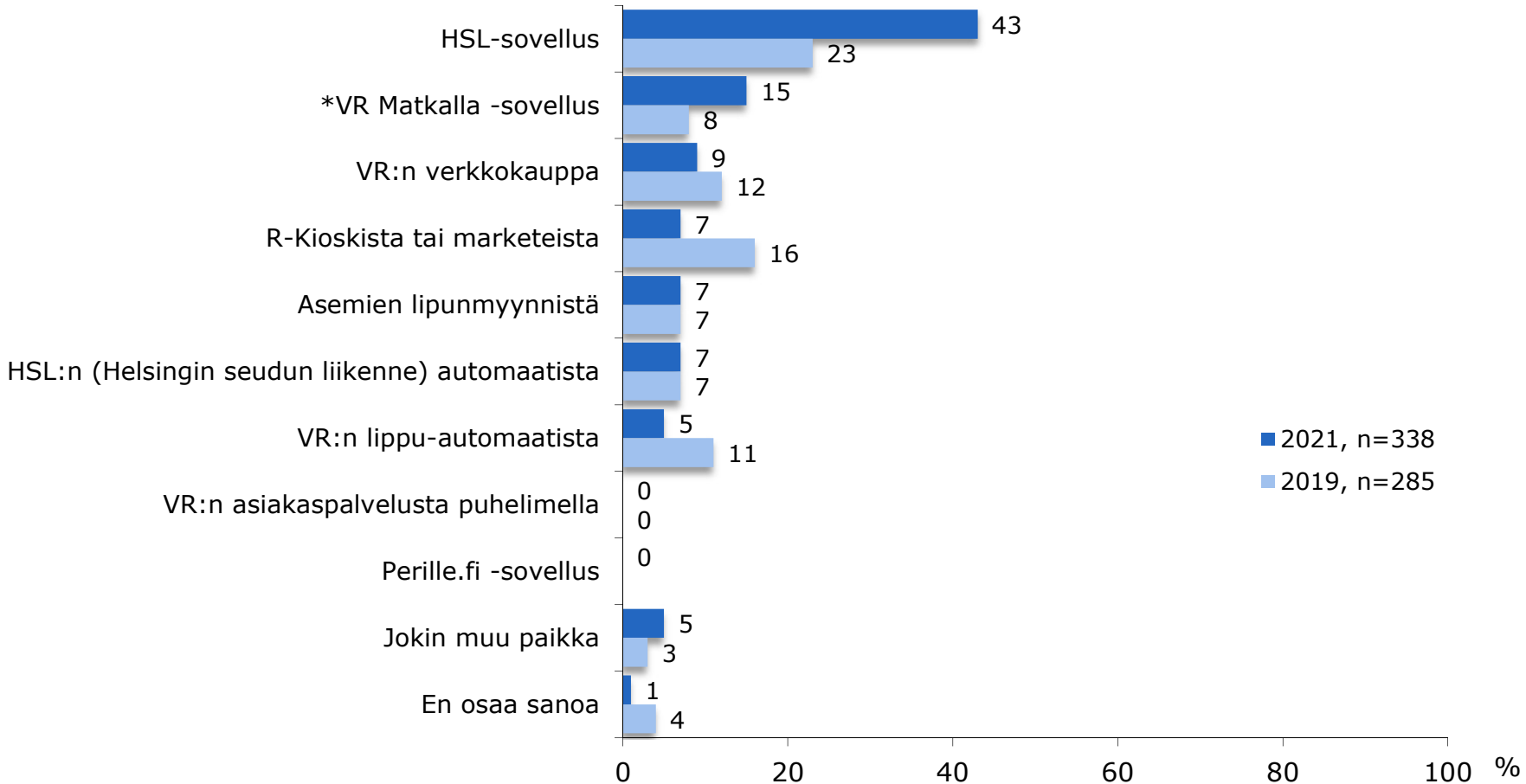
Matkustanut lähiliikenteen junalla, n=338



Mieluisin tapa ostaa lähiliikenteen matkalippu

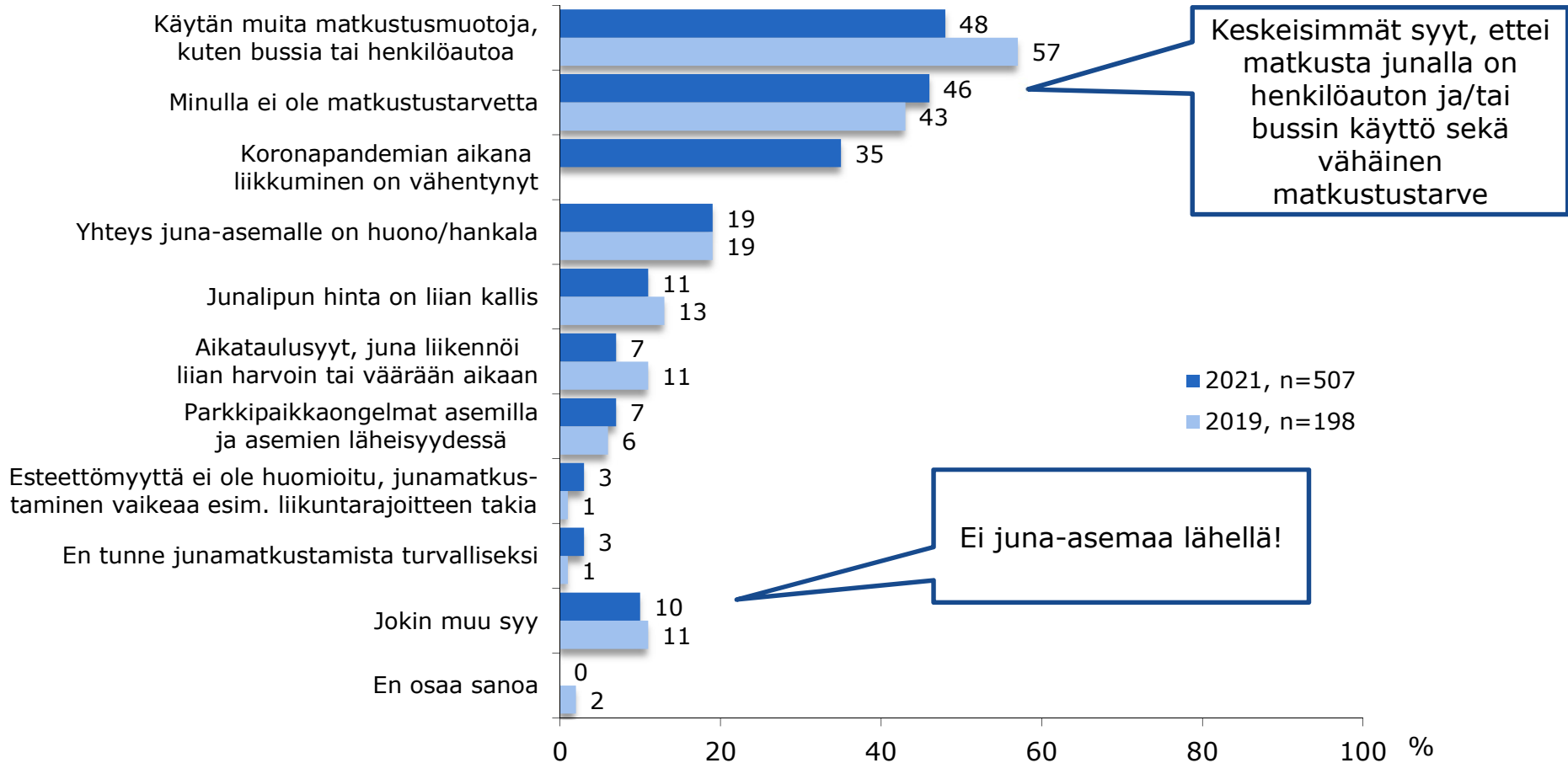
Matkustanut lähiliikenteen junalla

* 2019: VR Mobiili



Miksi ei ole matkustanut junalla

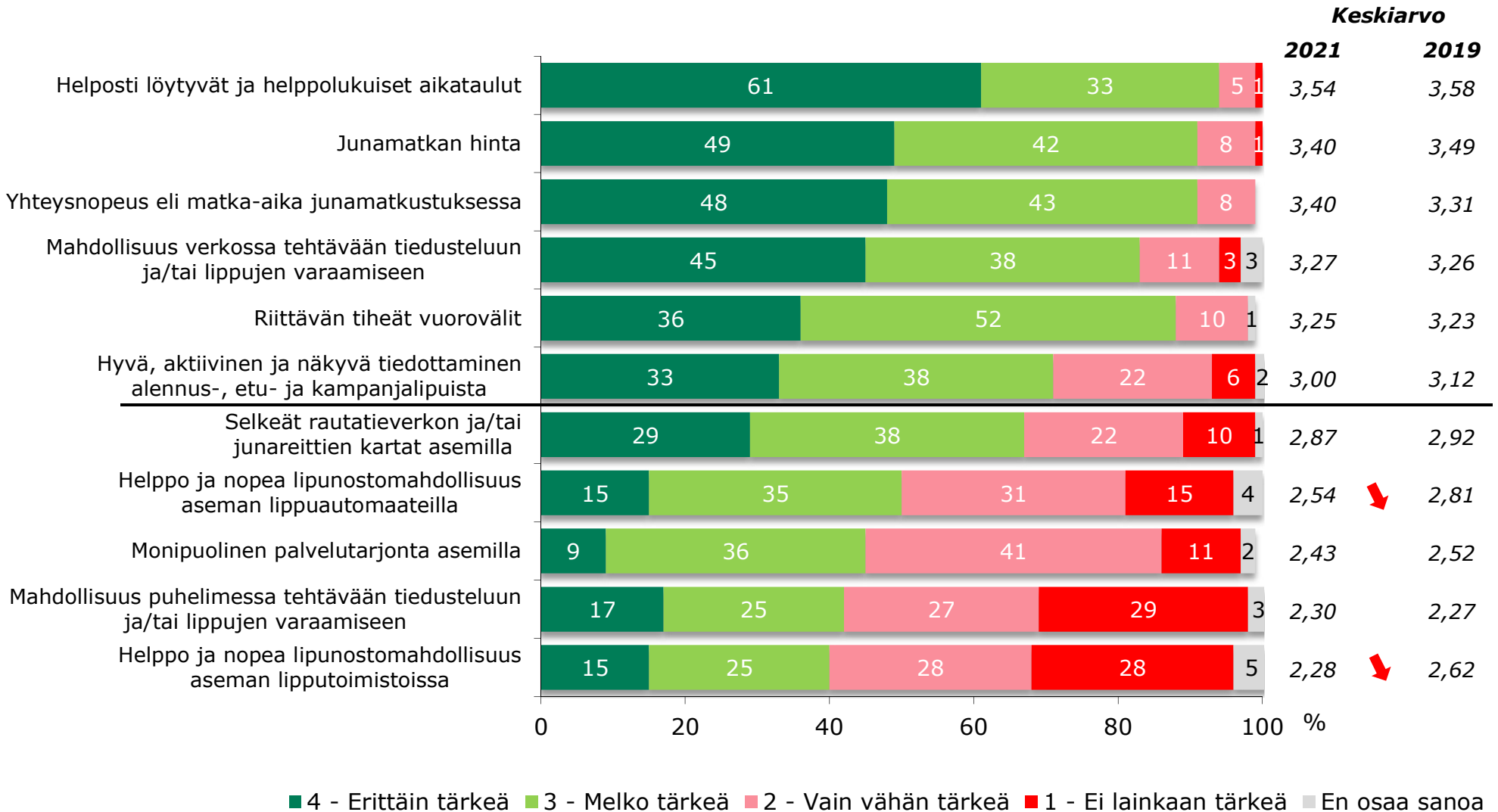
Ei ole matkustanut junalla



▲ = Tulos parantunut
▼ = Tulos heikentynyt

Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

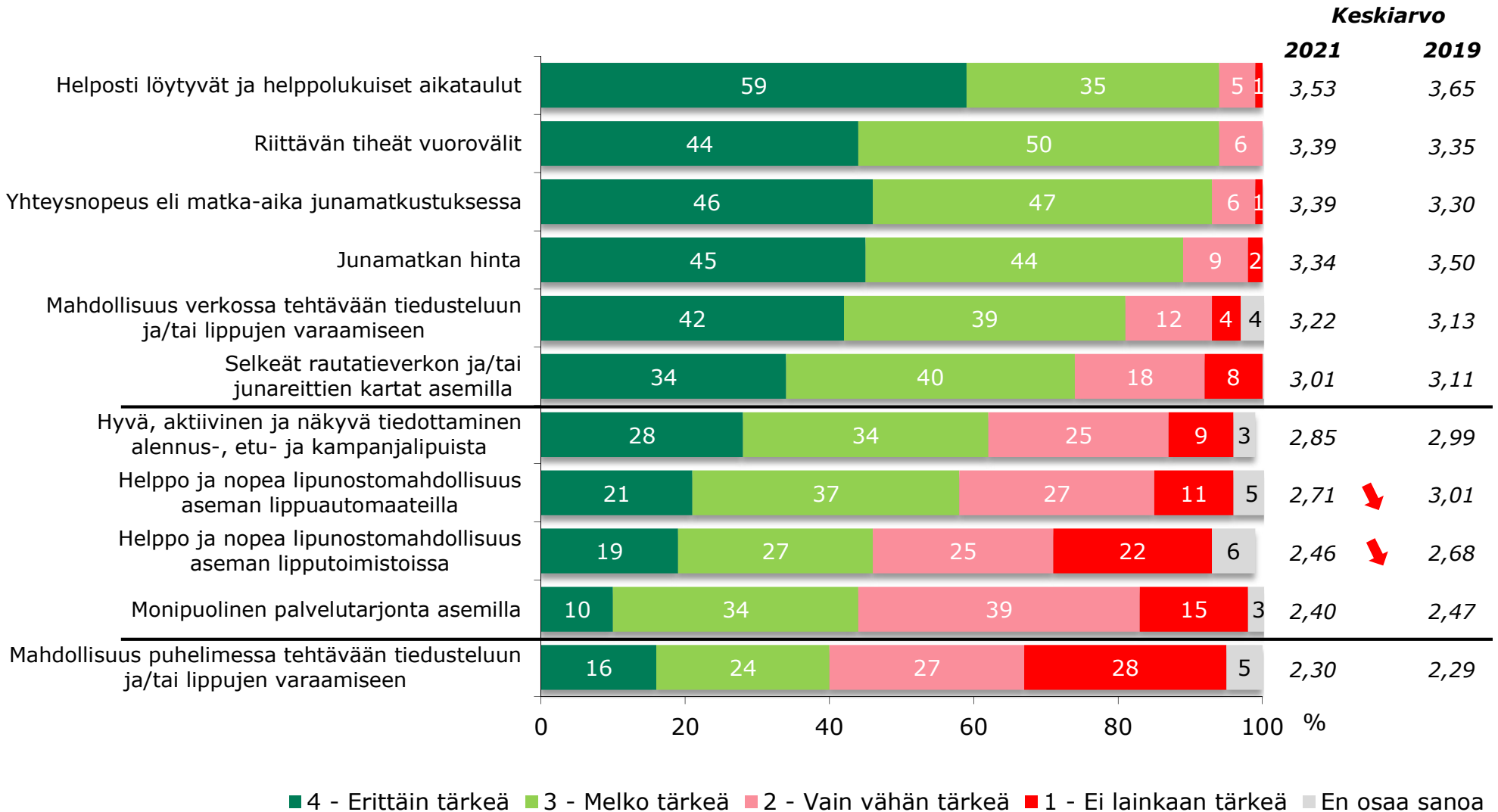
Matkustanut kaukoliikenteen junalla, n=412



▲ = Tulos parantunut
▼ = Tulos heikentynyt

Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

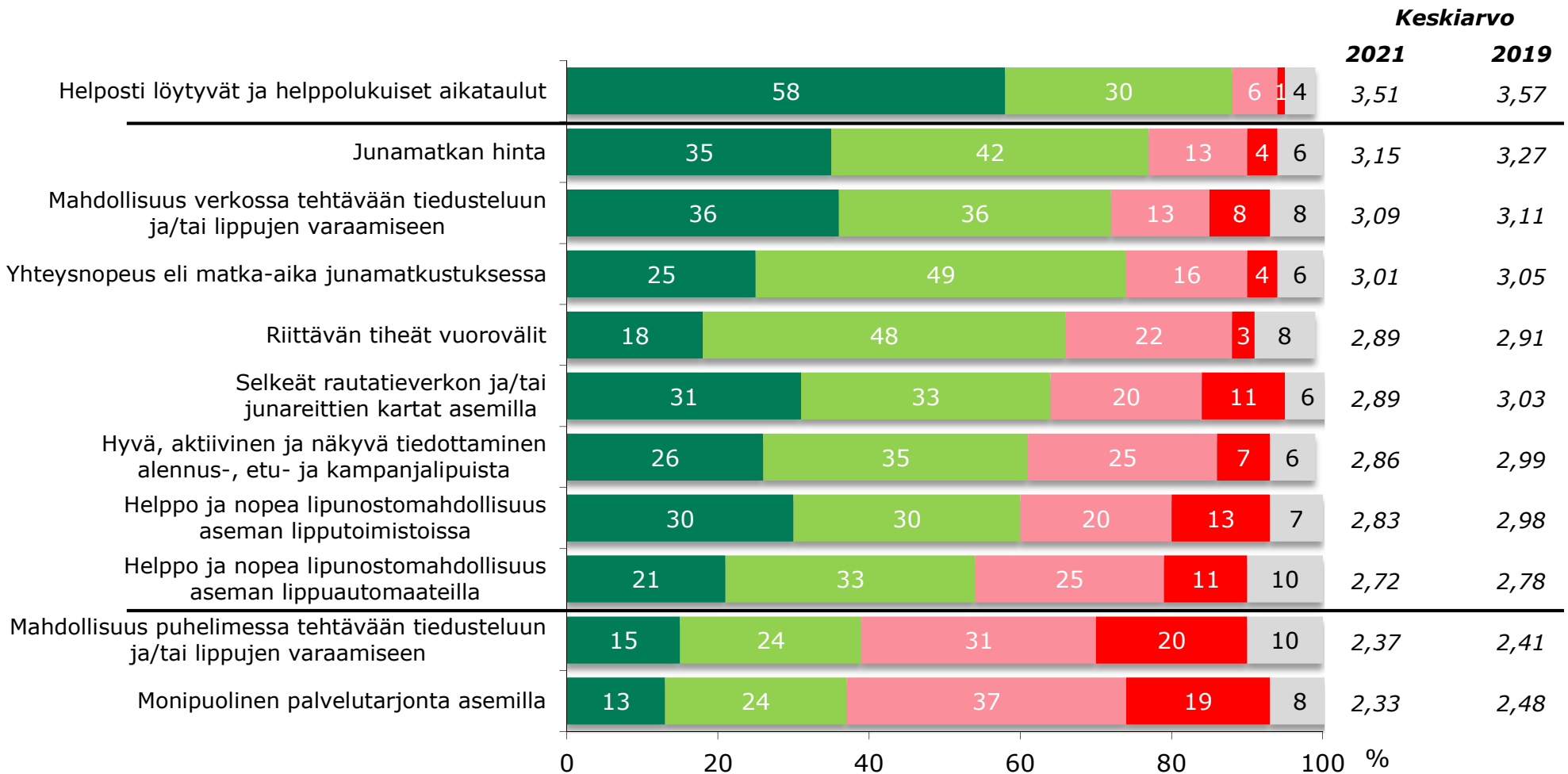
Matkustanut lähiliikenteen junalla, n=338



▲ = Tulos parantunut
▼ = Tulos heikentynyt

Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

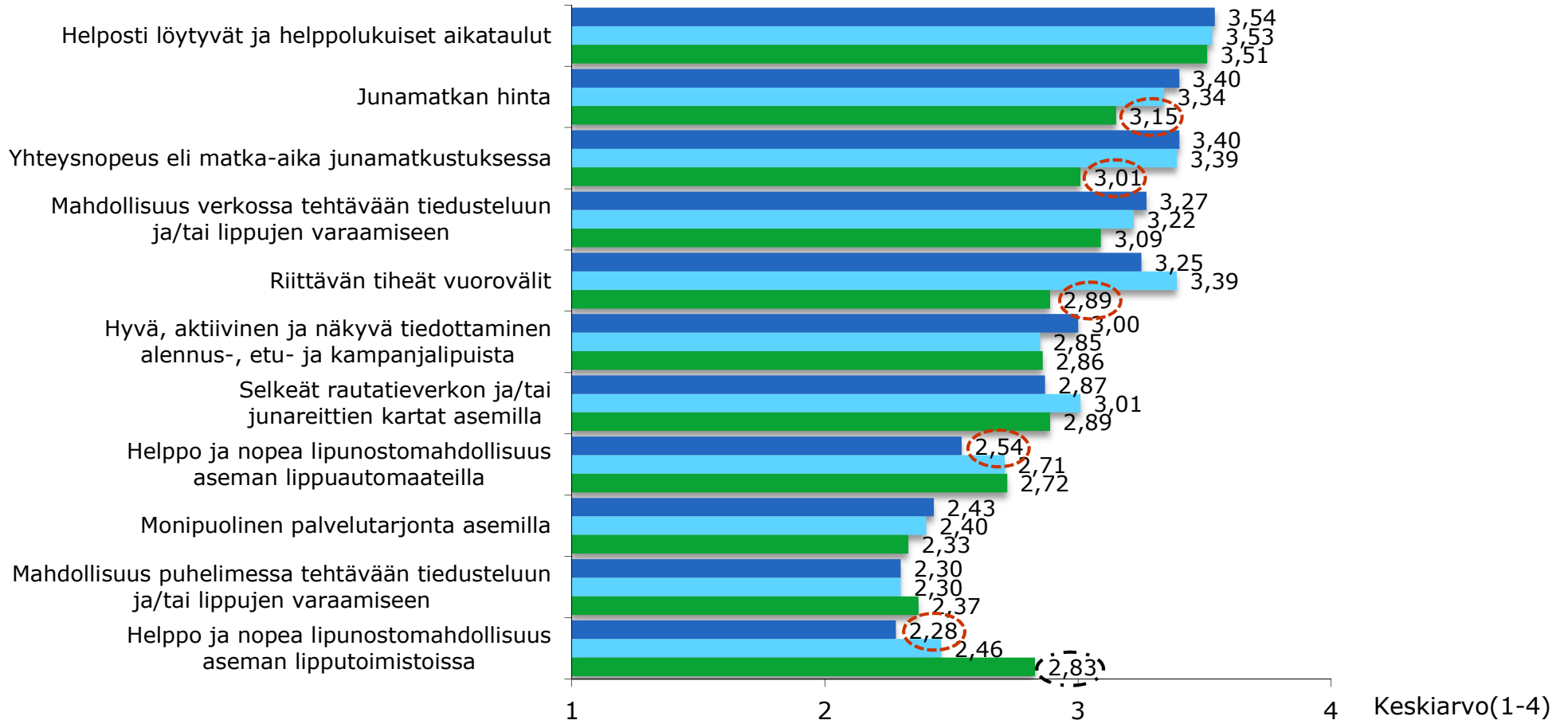
Ei ole matkustanut junalla, n=507



■ 4 - Erittäin tärkeä
 ■ 3 - Melko tärkeä
 ■ 2 - Vain vähän tärkeä
 ■ 1 - Ei lainkaan tärkeä
 ■ En osaa sanoa

Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

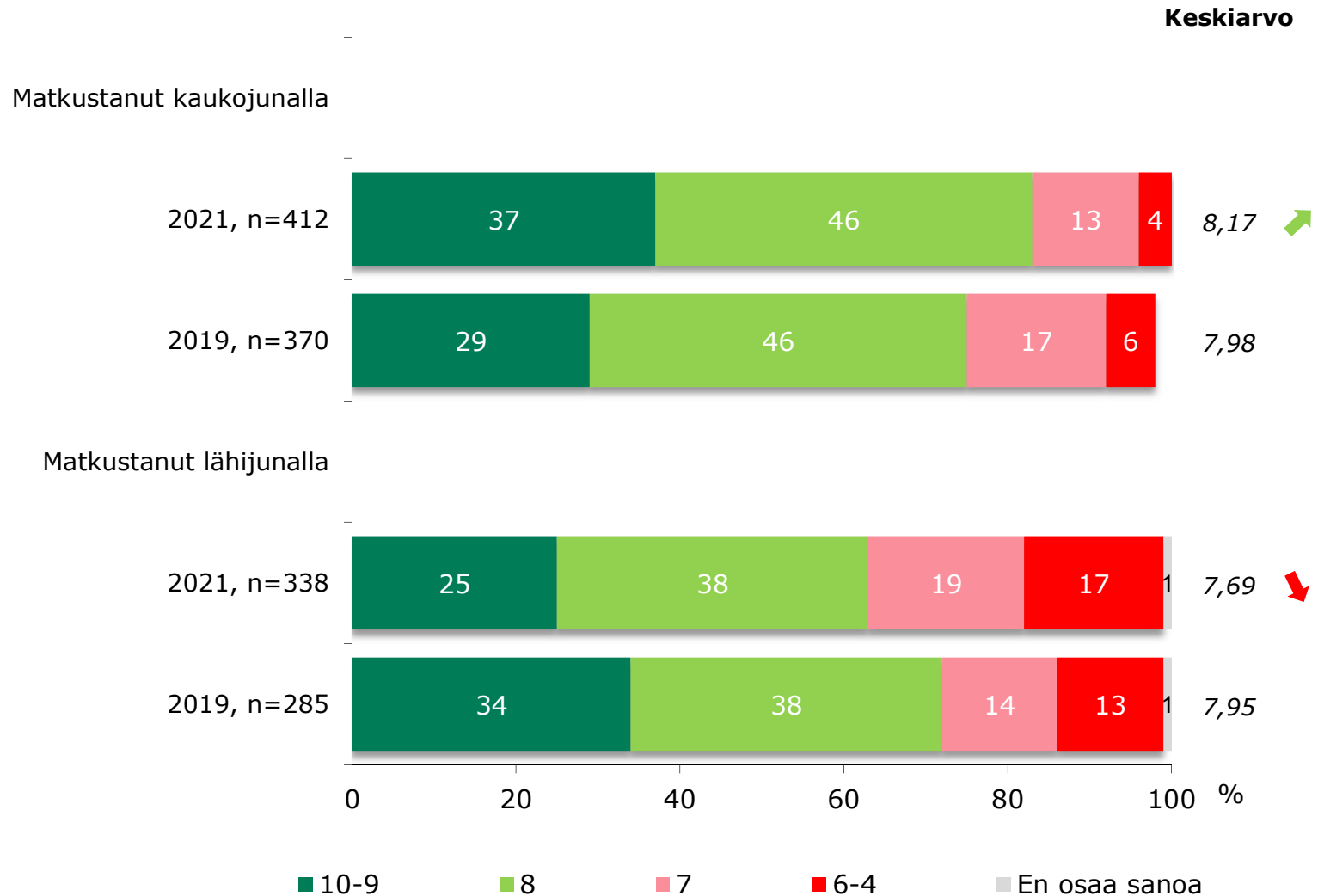
Keskiarvot asteikolla 1-4, missä 4=erittäin tärkeä ja 1=ei lainkaan tärkeä



■ Kaukoliikenteen junalla, n=412 ■ Lähiliikenteen junalla, n=338 ■ Ei ole matkustanut junalla, n=507

Yleisarvosana junamatkustamiselle

Kaikki vastaajat



Kehittämisenelikentät



Nelikenttä-analyysi – tulkinta

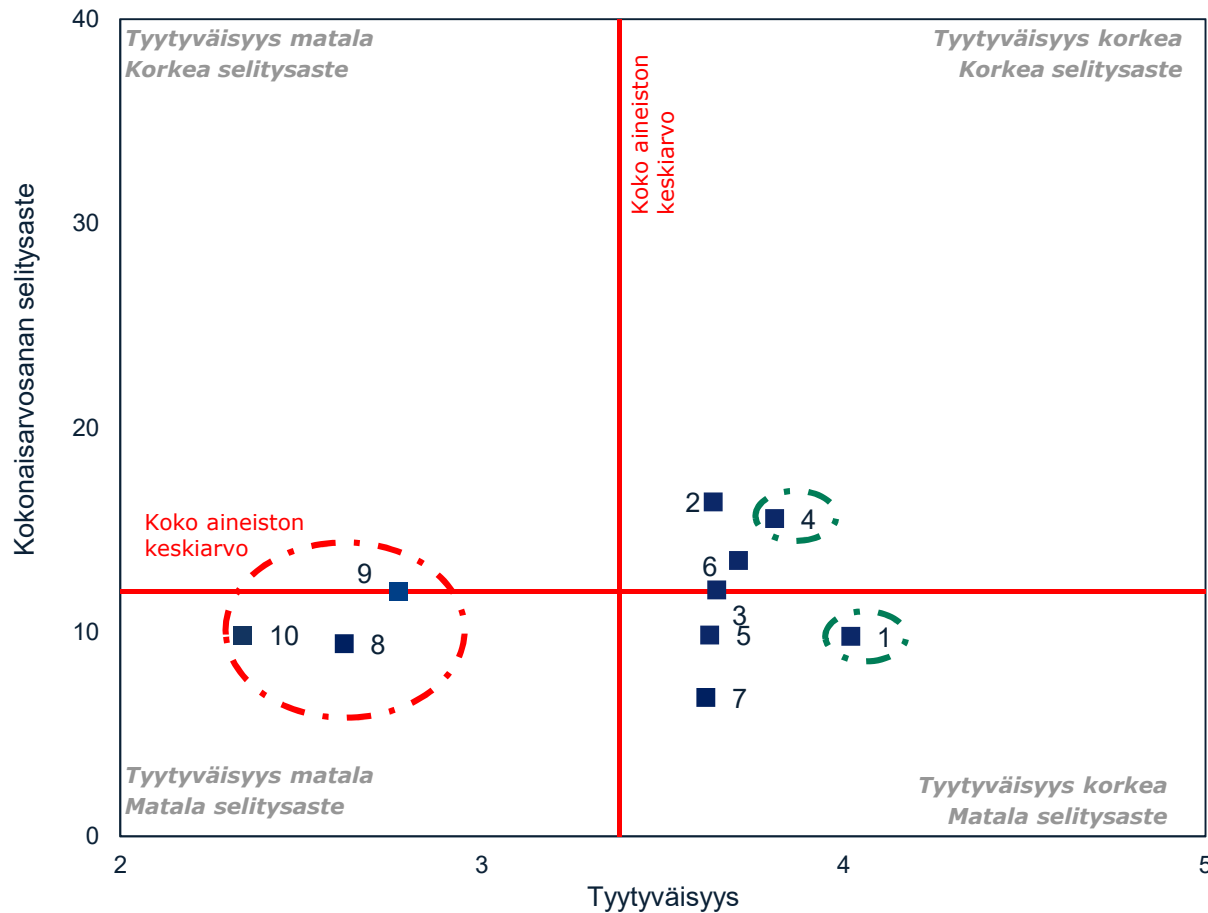
Nelikenttäkuviossa on esitetty aihealueittain tyytyväisyyden taso ko. ominaisuuteen / tekijään sekä painokertoimen neliö (%). Tyytyväisyys on esitetty keskiarvona asteikolla 1-5, missä 1=heikoin arvosana ja 5=paras arvosana. Painokerroin on laskettu aineistosta korrelaatioanalyysillä. Painokerroin saa teoriassa arvon 0-1 ja se kuvastaa kuinka voimakas vaikutus ko. tekijällä on asiakkaan kokonaistyytyväisyyteen. Nelikentässä on esitetty painokertoimen neliö, joka kuvastaa selitysvoiman prosentuaalisesti (kuinka monta prosenttia ominaisuus selittää kokonaistyytyväisyydestä)

Nelikenttä on jaettu neljään osaan:

- Oikealla ylhäällä on sellaiset tekijät/ominaisuudet, joihin asiakkaat **ovat tyytyväisiä** ja joilla on suuri vaikutus kokonaistyytyväisyyteen. Tähän osaan kuuluvat tekijät **ovat vahvuuksia**, joissa on pyrittävä säilyttämään toiminnan hyvä taso. (Merkitty **sinisellä** ympyrällä)
- Vasemmalla ylhäällä on sellaiset tekijät/ominaisuudet, joihin asiakkaat ovat **eivät ole tyytyväisiä** ja joilla on suuri vaikutus kokonaistyytyväisyyteen. Tähän osaan kuuluvat tekijät ovat **keskeisiä kehittämiskohteita / toiminnan heikkouksia**, joissa on välttämätöntä pyrkiä parantamaan toiminnan tasoa. (Merkitty **punaisella** ympyrällä)
- Oikealla alhaalla on sellaiset tekijät/ominaisuudet, joihin asiakkaat ovat tyytyväisiä, mutta joilla ei ole suurta vaikutusta kokonaistyytyväisyyteen. Tähän osaan kuuluvat tekijät ovat mahdollisuuksia, joissa on pyrittävä säilyttämään toiminnan hyvä taso.
- Vasemmalla alhaalla on sellaiset tekijät/ominaisuudet, joihin asiakkaat eivät ole tyytyväisiä, mutta joilla ei ole suurta vaikutusta kokonaistyytyväisyyteen. Tähän osaan kuuluvissa tekijöissä voidaan pyrkiä säilyttämään toiminnan nykyinen taso.

Saavutettavuus ja asiointi asemalla

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, n=412



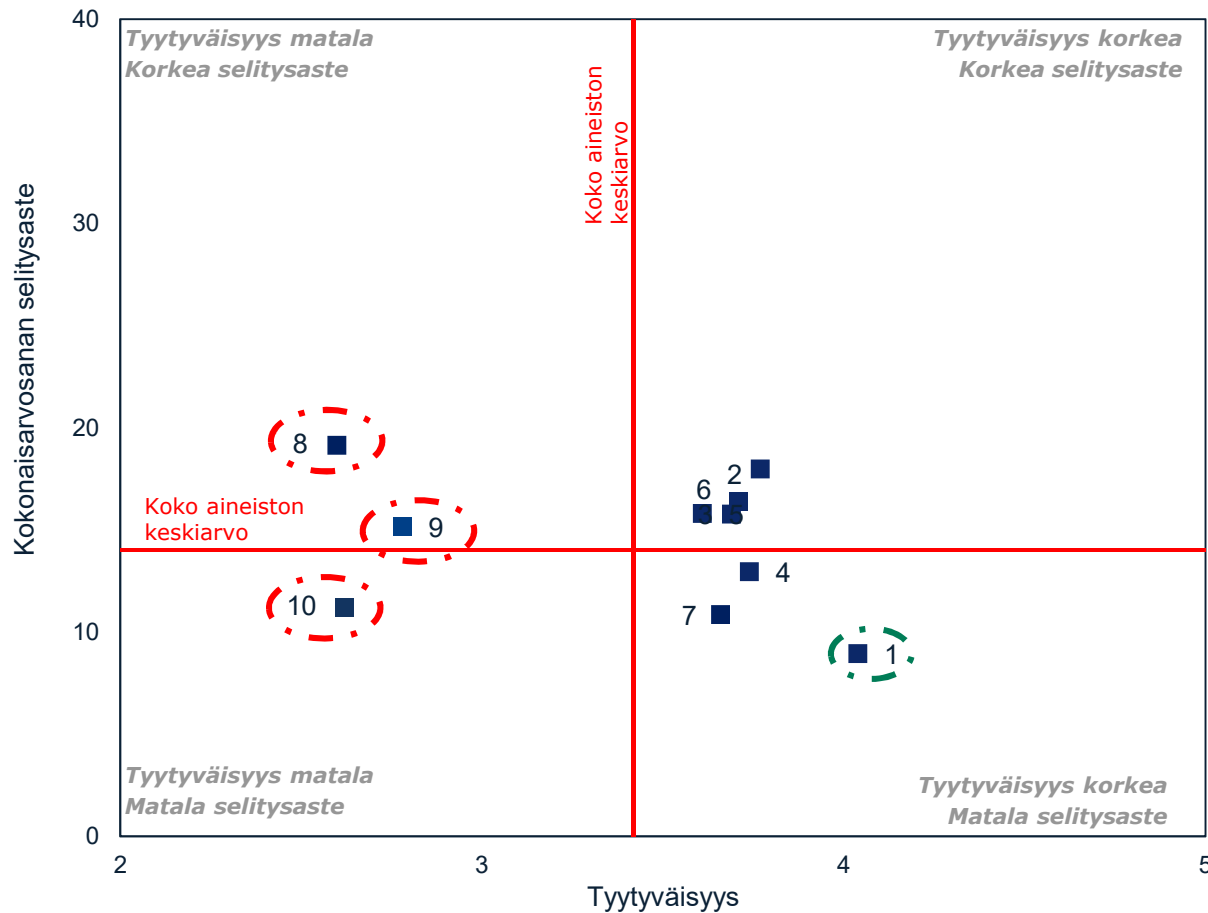
- 1 Aseman saavutettavuus, kuinka helposti pääset asemalle
- 2 Aikataulujen soveltuvuus tarpeisiin
- 3 Matkustusinformaatio: kuulutukset asemilla ja laiturialueella
- 4 Matkustajainformaatio: kuulutukset junassa
- 5 Näyttötaulujen toimivuus, kuten sijainti ja selkeys
- 6 Laiturialueen toimivuus ja turvallisuus
- 7 Esteettömyysasioiden huomioiminen asemalla ja laiturialueella
- 8 Aseman sosiaalitilojen viihtyisyys
- 9 Aseman odotustilan viihtyisyys
- 10 Aseman lipunmyynti

Kehittämiskohde

Vahvuusalue

Saavutettavuus ja asiointi asemalla

Matkustanut lähiliikenteen junalla, n=338



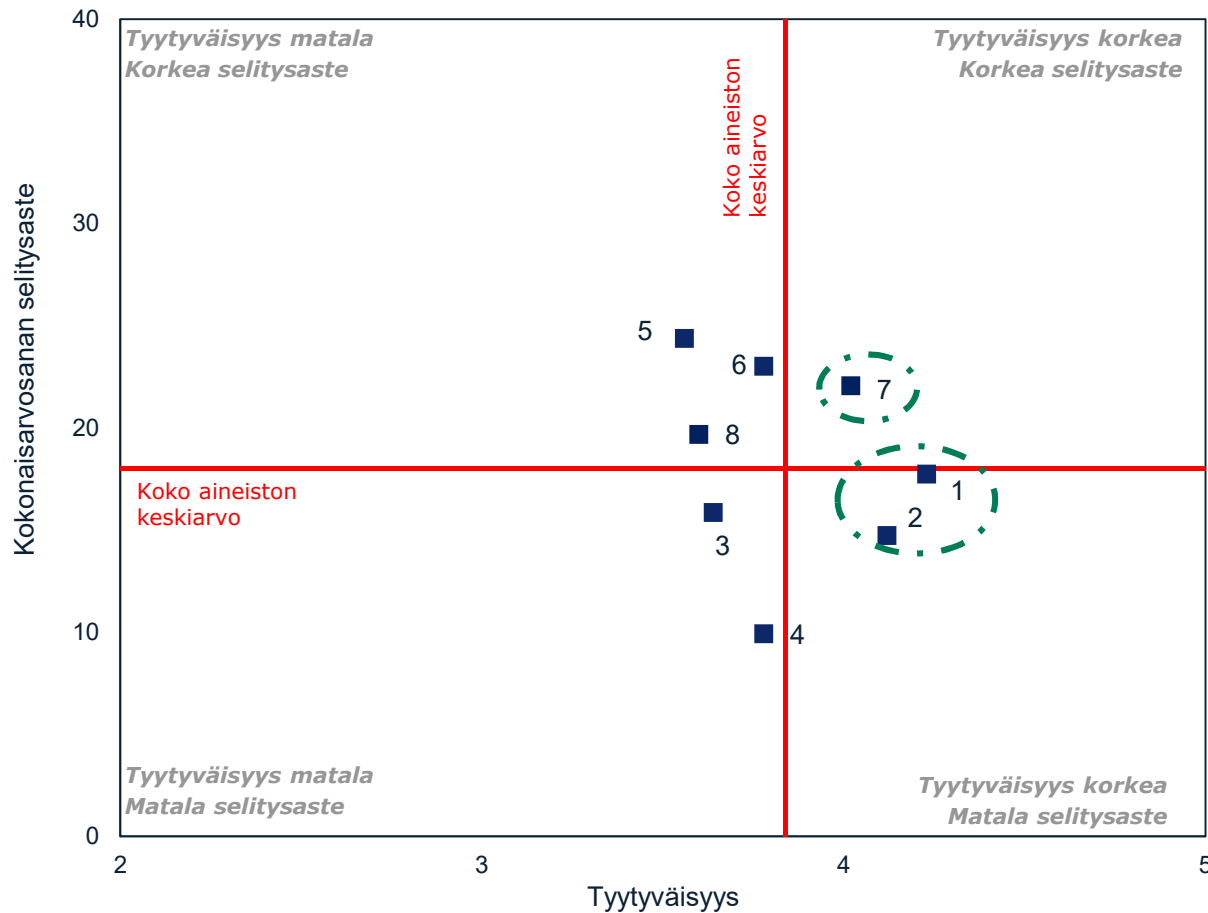
- 1 Aseman saavutettavuus, kuinka helposti pääset asemalle
- 2 Aikataulujen soveltuvuus tarpeisiin
- 3 Matkustusinformaatio: kuulutukset asemilla ja laiturialueella
- 4 Matkustajainformaatio: kuulutukset junassa
- 5 Näyttötaulujen toimivuus, kuten sijainti ja selkeys
- 6 Laiturialueen toimivuus ja turvallisuus
- 7 Esteettömyysasioiden huomioiminen asemalla ja laiturialueella
- 8 Aseman sosiaalitilojen viihtyisyys
- 9 Aseman odotustilan viihtyisyys
- 10 Aseman lipunmyynti

Kehittämiskohde

Vahvuusalue

Junamatkustaminen

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, n=412



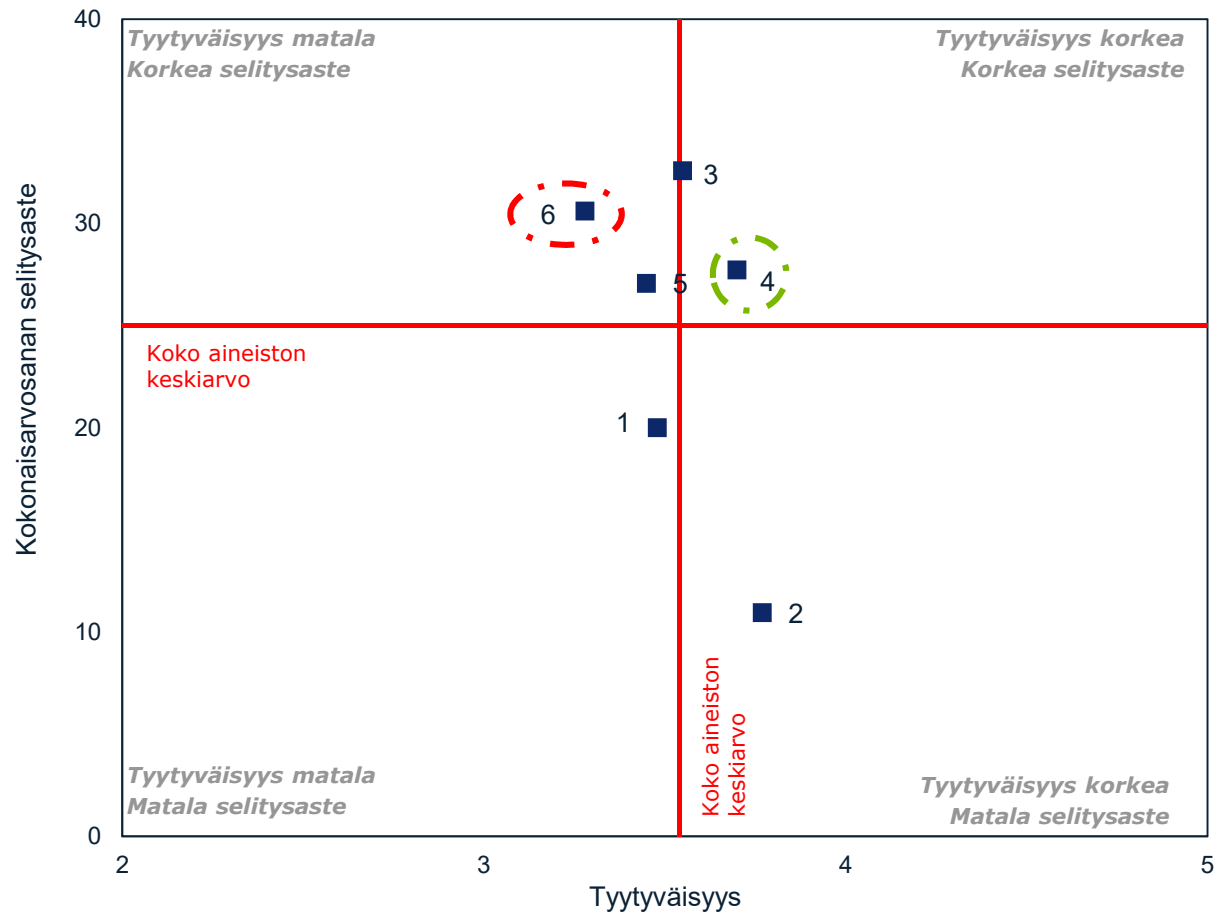
- 1 Konduktöörin palvelu
- 2 Muun henkilökunnan palvelu
- 3 Palvelujen saatavuus junassa
- 4 Lipun ostamisen helppous junassa
- 5 Täsmällisyys/aikataulussa pysyminen
- 6 Matkustussujuvuus/junan vaihtaminen
- 7 Turvallisuus ja järjestys junassa
- 8 Siisteys junassa

Kehittämiskohde

Vahvuusalue

Junamatkustaminen

Matkustanut lähiliikenteen junalla, n=338



- 1 Lähiliikenteen lipunmyyjän palvelu
- 2 Lipun ostamisen helppous
- 3 Täsmällisyys/aikataulussa pysyminen
- 4 Matkustussujuvuus/junan vaihtaminen
- 5 Turvallisuus ja järjestys junassa
- 6 Siisteys junassa

Kehittämiskohde

Vahvuusalue

Kooste nelikenttien tuloksista – vahvuusalueet ja kehittämiskohteet

Keskeiset Kehittämiskohteet

Aseman sosiaalityö viihtyisyys kauko- ja lähiliikenteessä

Aseman odotustilan viihtyisyys kauko- ja lähiliikenteessä

Aseman lipunmyynti kauko- ja lähiliikenteessä

Siisteys lähiliikenteen junassa

Keskeiset Vahvuusalueet

Aseman saavutettavuus kauko- ja lähiliikenteessä

Matkustajainformaatio: kuulutukset junassa kaukoliikenteessä

Konduktöörin ja muun henkilökunnan palvelu Kaukoliikenteessä

Kaukoliikenteessä turvallisuus ja järjestys junassa

Matkustussujuvuus/junan vaihtaminen lähiliikenteessä

Rautatiealan
SÄÄNTELYELIN

Kumpulantie 9, 00520 Helsinki

PL 467, 00101 Helsinki

Puhelin 029 534 5000

www.saantelyelin.fi