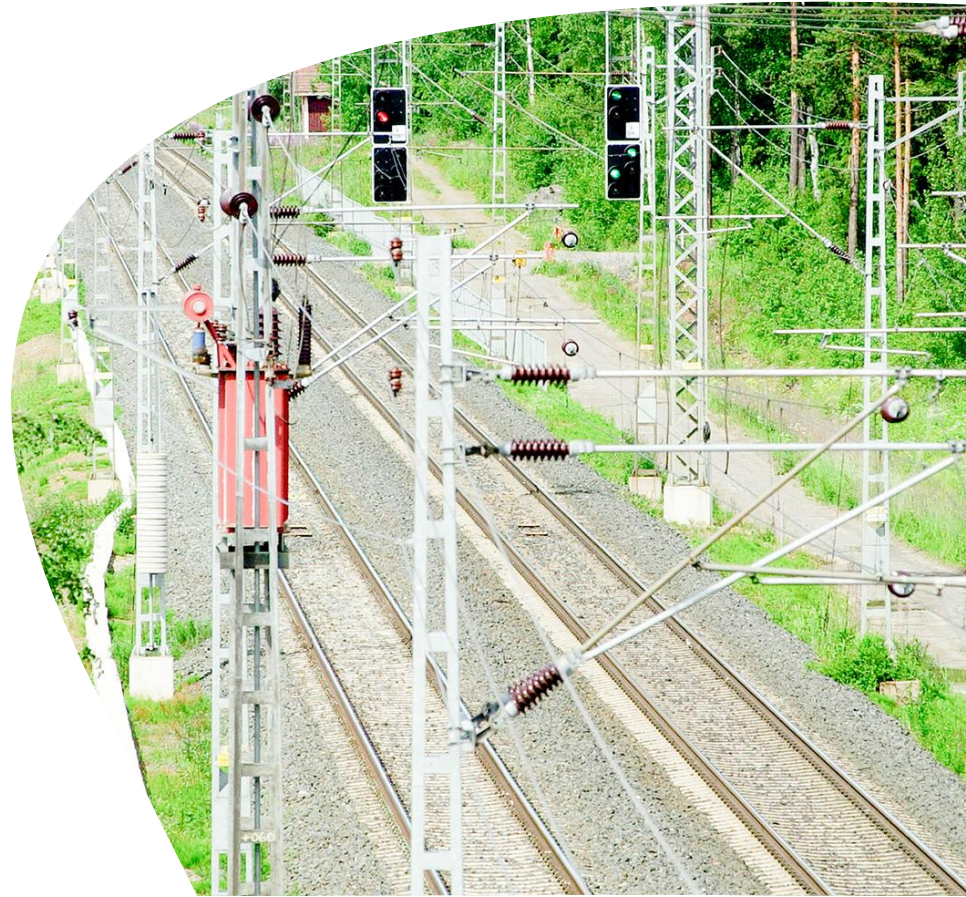


# *Rautatiealan* **SÄÄNTELYELIN**

## **Rautateiden käyttäjätutkimus 2017**

Säätelyelin, Mertti Anttila  
IROResearch Oy, Tomi Ronkainen



# Tutkimuksen taustat

- Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää junaliikenteen käyttämistä ja tyytyväisyyttä junaliikenteeseen sekä junamatkustamisen käytön esteitä.
- Tutkimus toteutettiin IROResearchin internet-paneelissa 1.3. – 7.3.2017 välisenä aikana. Otosta täydennettiin 65-79-vuotiaiden keskuudessa puhelinhaastatteluin.
- Yhteensä kyselyyn vastasi kaikkiaan 749 panelistia ja puhelinhaastatteluita tehtiin 30 kappaletta. Paneeliotosta oikaistiin poistamalla havaintoja vanhemmista ikäryhmistä ja naisista. Lopullinen vastaajamäärä on 681 henkilöä. Näistä 362 omaa kaukoliikenteen junamatkustamisen kokemusta ja 277:llä on kokemusta lähiliikenteen junamatkustamisesta. Arvioita kysyttiin myös 214 ei-junamatkustamiskokemusta omaavalta henkilöltä.
- Otoksella on pyrkimys vinoutua, kun tutkimuskutsun saavat lukevat tutkimuksen koskevan junamatkustamista ja he, joille ei tätä kokemusta ole, eivät sitten lähde vastaamaan kyselyyn. Junamatkustaminen on yleisempää naisten keskuudessa, siksi otos muodostui sukupuolen mukaan vinoksi.
- Otos on kuitenkin tämän vinouden oikaisemiseksi painotettu vastaamaan sukupuolen, iän ja asuinalueen mukaan suomalaista aikuisväestöä.
- Tutkimusaineisto validoidaan henkilön ja annettujen vastausten suhteen. Validointi tapahtuu vertaamalla paneelihallintajärjestelmän ja vastausten taustatietoja keskenään, analysoimalla annettuja vastauksia, lomakkeen täytöstä sekä erinäisin loogisuustarkistuksin.

# Vastaajien taustatiedot 1/4

## Kaikki vastaajat

|                                        |    | Matkustanut junalla |                   |                  |                |
|----------------------------------------|----|---------------------|-------------------|------------------|----------------|
|                                        |    | Kaikki              | Kauko-<br>junalla | Lähi-<br>junalla | Ei<br>matkusta |
|                                        | N= | 681                 | 362               | 277              | 214            |
|                                        |    | %                   | %                 | %                | %              |
| <b>Sukupuoli</b>                       |    |                     |                   |                  |                |
| Nainen                                 | 50 | 54                  | 53                | 43               |                |
| Mies                                   | 50 | 46                  | 47                | 57               |                |
| <b>Ikäryhmä</b>                        |    |                     |                   |                  |                |
| Alle 20 vuotta                         | 3  | 3                   | 3                 | 2                |                |
| 20-29 vuotta                           | 17 | 19                  | 23                | 11               |                |
| 30-39 vuotta                           | 17 | 19                  | 19                | 14               |                |
| 40-49 vuotta                           | 16 | 15                  | 17                | 17               |                |
| 50-59 vuotta                           | 18 | 18                  | 17                | 18               |                |
| Yli 60 vuotta                          | 29 | 26                  | 20                | 39               |                |
| <b>Asuinpaikka</b>                     |    |                     |                   |                  |                |
| Helsinki                               | 12 | 14                  | 23                | 4                |                |
| Espoo, Vantaa, Kauniainen, Kirkkonummi | 13 | 11                  | 26                | 4                |                |
| Tampere                                | 7  | 10                  | 4                 | 6                |                |
| Turku                                  | 6  | 7                   | 4                 | 7                |                |
| Muu yli 50.000 as. kaupunki            | 26 | 30                  | 20                | 30               |                |
| Alle 50.000 as. kaupunki               | 20 | 17                  | 13                | 27               |                |
| Maalaiskunta                           | 16 | 11                  | 10                | 22               |                |

Ei matkustavat ovat km. useammin iäkkäitä, maalaiskunnissa tai pieniltä paikkakunnilta → ei asemia ja / tai rataverkkoa lähellä. Miehet matkustavat naisia vähemmän. Lähiliikenne korostuu luonnollisesti Pääkaupunkiseudulla.

Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

- 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

|                                                   |    | Matkustanut junalla |                   |                  |                |
|---------------------------------------------------|----|---------------------|-------------------|------------------|----------------|
|                                                   |    | Kaikki              | Kauko-<br>junalla | Lähi-<br>junalla | Ei<br>matkusta |
|                                                   | N= | 681                 | 362               | 277              | 214            |
|                                                   |    | %                   | %                 | %                | %              |
| Asuinlääni                                        |    |                     |                   |                  |                |
| Etelä-Suomi                                       |    | 43                  | 38                | 69               | 29             |
| Länsi-Suomi                                       |    | 35                  | 38                | 20               | 42             |
| Itä-Suomi                                         |    | 10                  | 11                | 6                | 13             |
| Oulu                                              |    | 9                   | 9                 | 4                | 11             |
| Lappi                                             |    | 3                   | 3                 | 0                | 5              |
| Talouden koko                                     |    |                     |                   |                  |                |
| 1 henkilö                                         |    | 32                  | 34                | 31               | 34             |
| 2 henkilöä                                        |    | 40                  | 39                | 37               | 42             |
| 3 henkilöä                                        |    | 13                  | 12                | 14               | 11             |
| 4 henkilöä tai enemmän                            |    | 15                  | 15                | 18               | 14             |
| Elinvaihe                                         |    |                     |                   |                  |                |
| Asun vanhempieni luona                            |    | 5                   | 5                 | 7                | 5              |
| Yksinäistalous                                    |    | 26                  | 28                | 27               | 24             |
| Lapseton pariskunta                               |    | 13                  | 14                | 17               | 13             |
| Pariskunta, lapset asuvat kotona                  |    | 21                  | 21                | 24               | 19             |
| Pariskunta, lapset muuttaneet pois                |    | 12                  | 12                | 9                | 15             |
| Eläkeläinen / eläkeläispariskunta                 |    | 17                  | 15                | 11               | 21             |
| Yksinhuoltaja / muutoin yksin lasten kanssa asuva |    | 3                   | 3                 | 4                | 2              |
| Muu                                               |    | 1                   | 1                 | 1                | 2              |

Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin erittäin merkitsevästi

Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin merkitsevästi

Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin erittäin merkitsevästi

Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin merkitsevästi

Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Vastaajien taustatiedot 3/4

## Kaikki vastaajat

|                                      |    | Matkustanut junalla |                   |                  |                |
|--------------------------------------|----|---------------------|-------------------|------------------|----------------|
|                                      |    | Kaikki              | Kauko-<br>junalla | Lähi-<br>junalla | Ei<br>matkusta |
|                                      | N= | 681                 | 362               | 277              | 214            |
|                                      |    | %                   | %                 | %                | %              |
| <b>Talouden bruttotulot vuodessa</b> |    |                     |                   |                  |                |
| Alle 10.000 €                        |    | 7                   | 7                 | 6                | 7              |
| 10.001 - 20.000 €                    |    | 11                  | 10                | 8                | 14             |
| 20.001 - 30.000 €                    |    | 11                  | 14                | 13               | 8              |
| 30.001 - 40.000 €                    |    | 12                  | 12                | 8                | 14             |
| 40.001 - 50.000 €                    |    | 11                  | 11                | 12               | 12             |
| 50.001 - 60.000 €                    |    | 9                   | 8                 | 9                | 11             |
| 60.001 - 70.000 €                    |    | 7                   | 6                 | 5                | 9              |
| 70.001 - 80.000 €                    |    | 7                   | 7                 | 7                | 5              |
| 80.001 - 100.000 €                   |    | 6                   | 6                 | 9                | 3              |
| 100.001 tai enemmän                  |    | 6                   | 7                 | 8                | 4              |
| En osaa/halua sanoa                  |    | 14                  | 13                | 15               | 14             |
| <b>Koulutus</b>                      |    |                     |                   |                  |                |
| Kansakoulu                           |    | 3                   | 1                 | 1                | 8              |
| Perus-/keski-/ammattikoulu           |    | 21                  | 16                | 16               | 31             |
| Ylioppilas/opisto                    |    | 29                  | 29                | 30               | 26             |
| Ammattikorkeakoulu                   |    | 20                  | 20                | 24               | 17             |
| Yliopisto/korkeakoulu                |    | 23                  | 31                | 26               | 14             |
| Tohtoritason koulutus                |    | 2                   | 2                 | 2                | 2              |
| Muu                                  |    | 1                   | 1                 | 1                | 2              |

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

Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Vastaajien taustatiedot 4/4

*Kaikki vastaajat*

|                                                 | Kaikki | Matkustanut junalla |              |             |
|-------------------------------------------------|--------|---------------------|--------------|-------------|
|                                                 |        | Kauko-junalla       | Lähi-junalla | Ei matkusta |
| N=                                              | 681    | 362                 | 277          | 214         |
|                                                 | %      | %                   | %            | %           |
| <b>Matka asunnosta lähimmälle juna-asemalle</b> |        |                     |              |             |
| Alle 1 km                                       | 14     | 15                  | 25           | 7           |
| 1-2 km                                          | 18     | 19                  | 25           | 11          |
| 3-4 km                                          | 19     | 21                  | 18           | 17          |
| 5-9 km                                          | 18     | 19                  | 14           | 18          |
| 10-19 km                                        | 12     | 11                  | 10           | 15          |
| 20-49 km                                        | 13     | 11                  | 6            | 19          |
| 50-99 km                                        | 4      | 2                   | 2            | 7           |
| 100-200 km                                      | 1      | 1                   | -            | 2           |
| Yli 200 km                                      | 1      | 0                   | -            | 2           |
| En osaa sanoa                                   | 1      | 0                   | 0            | 1           |

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

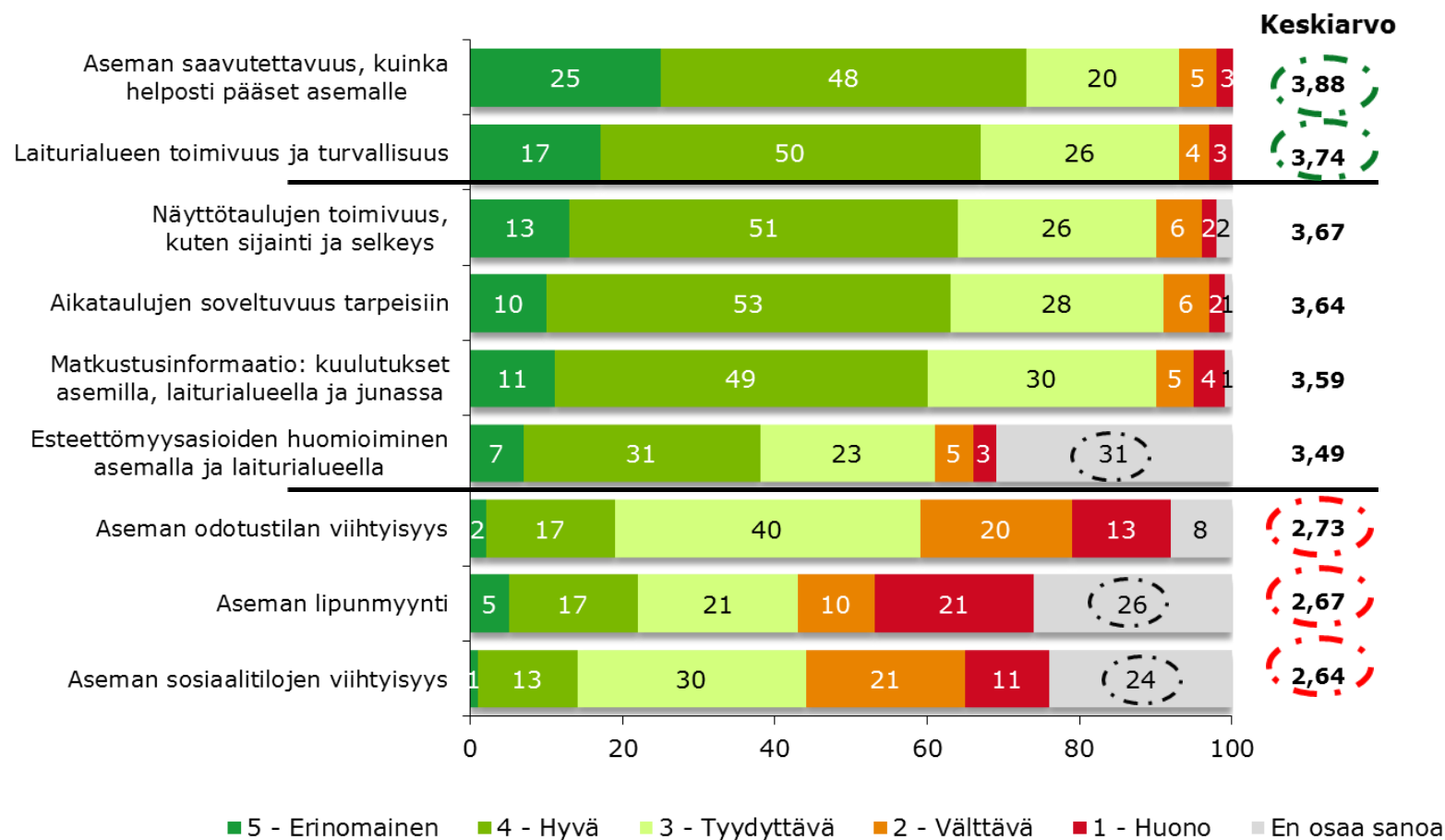
Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Juna-asemat ja junamatkustaminen



# Saavutettavuus ja asiointi asemalla

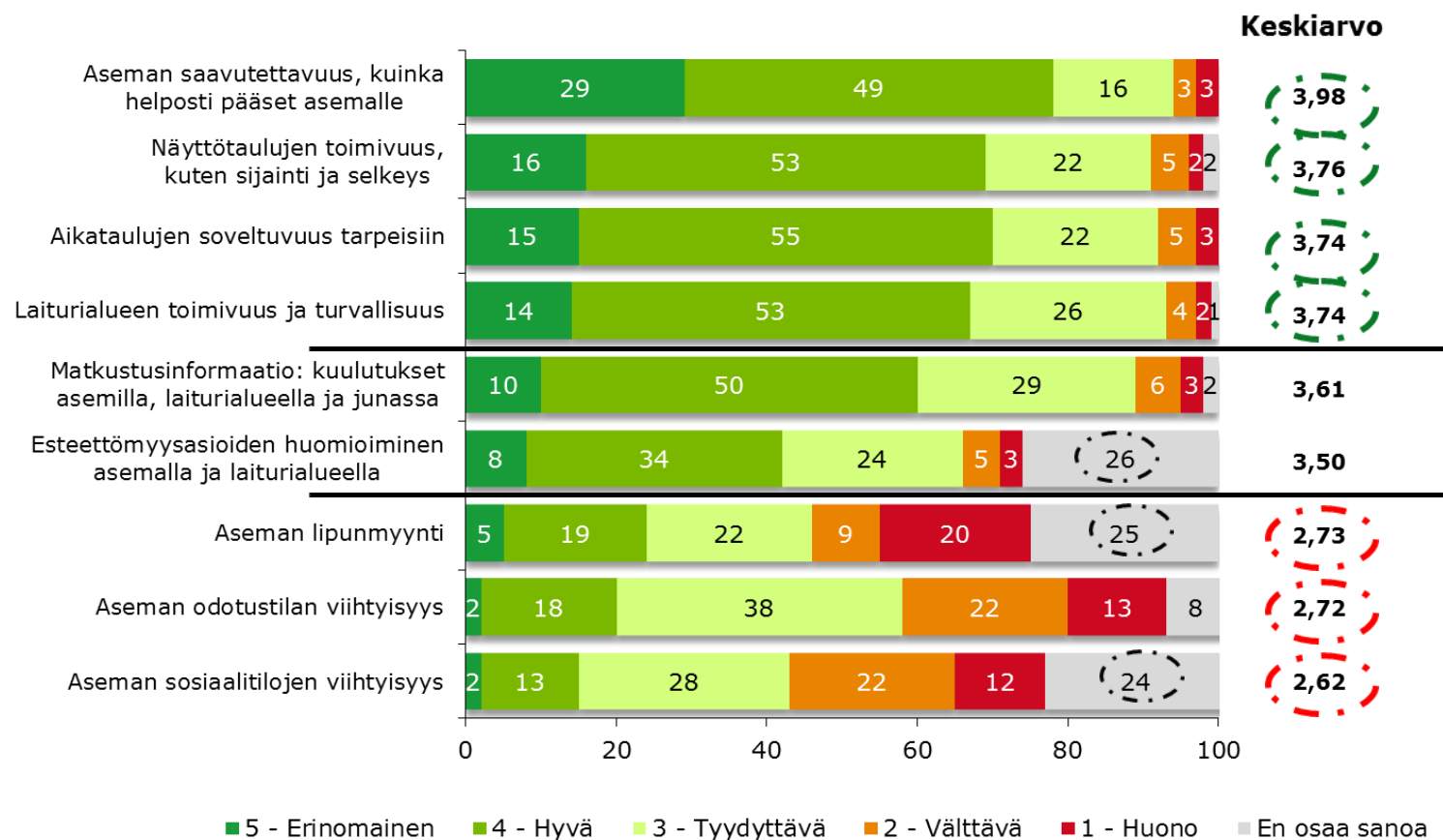
Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=362



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Saavutettavuus ja asiointi asemalla

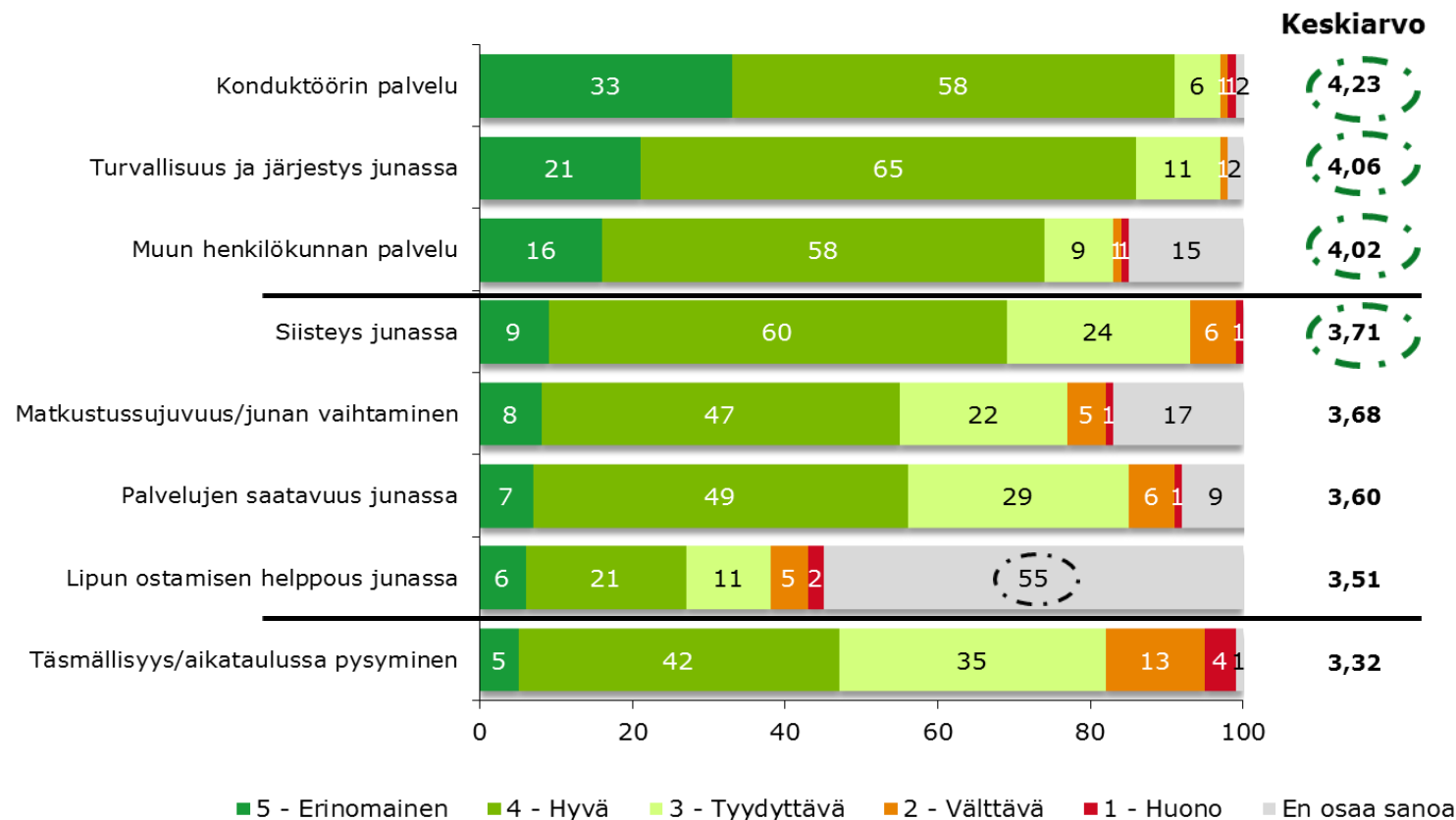
Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=277



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Junamatkustaminen

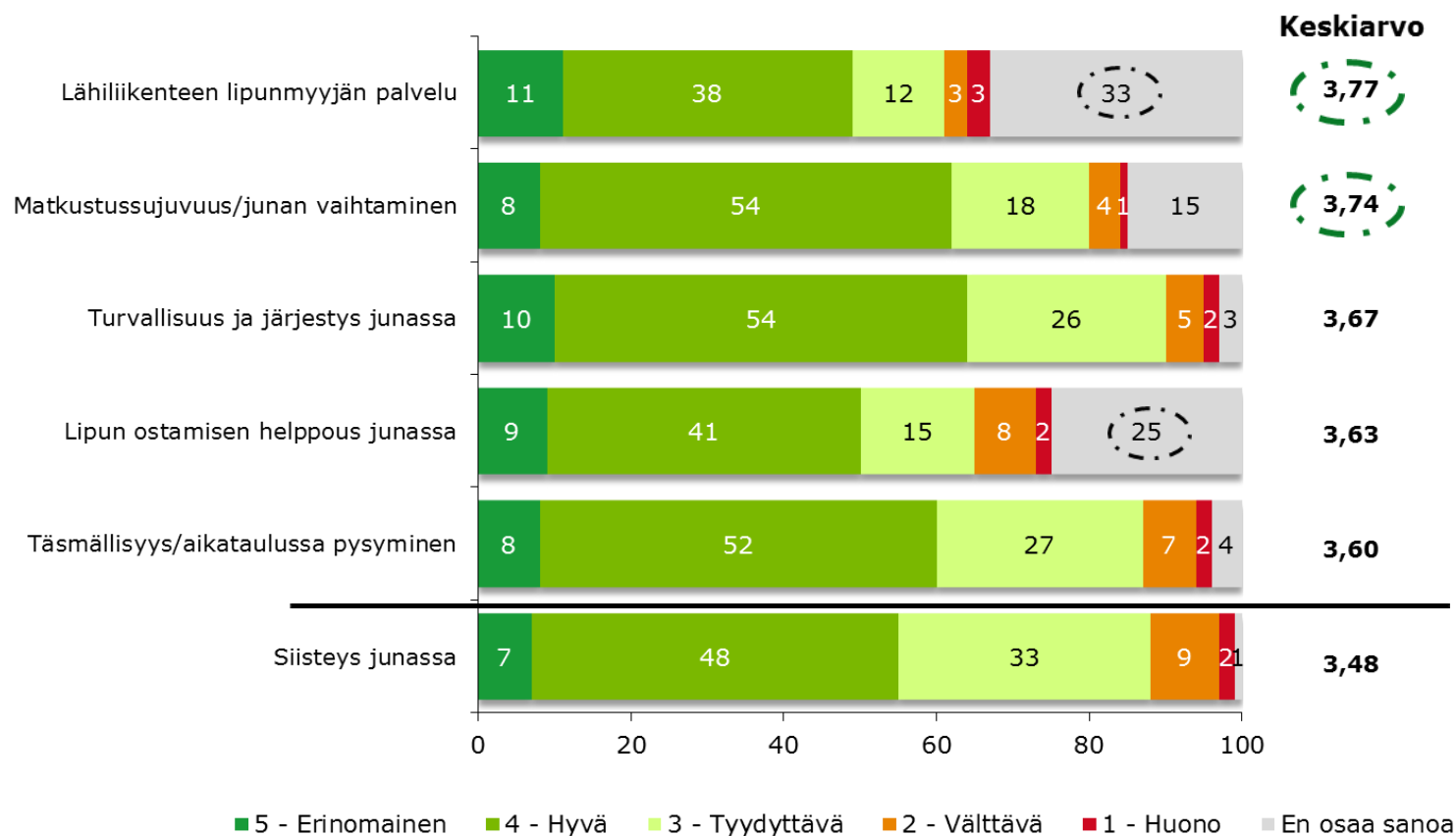
Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=362



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Junamatkustaminen

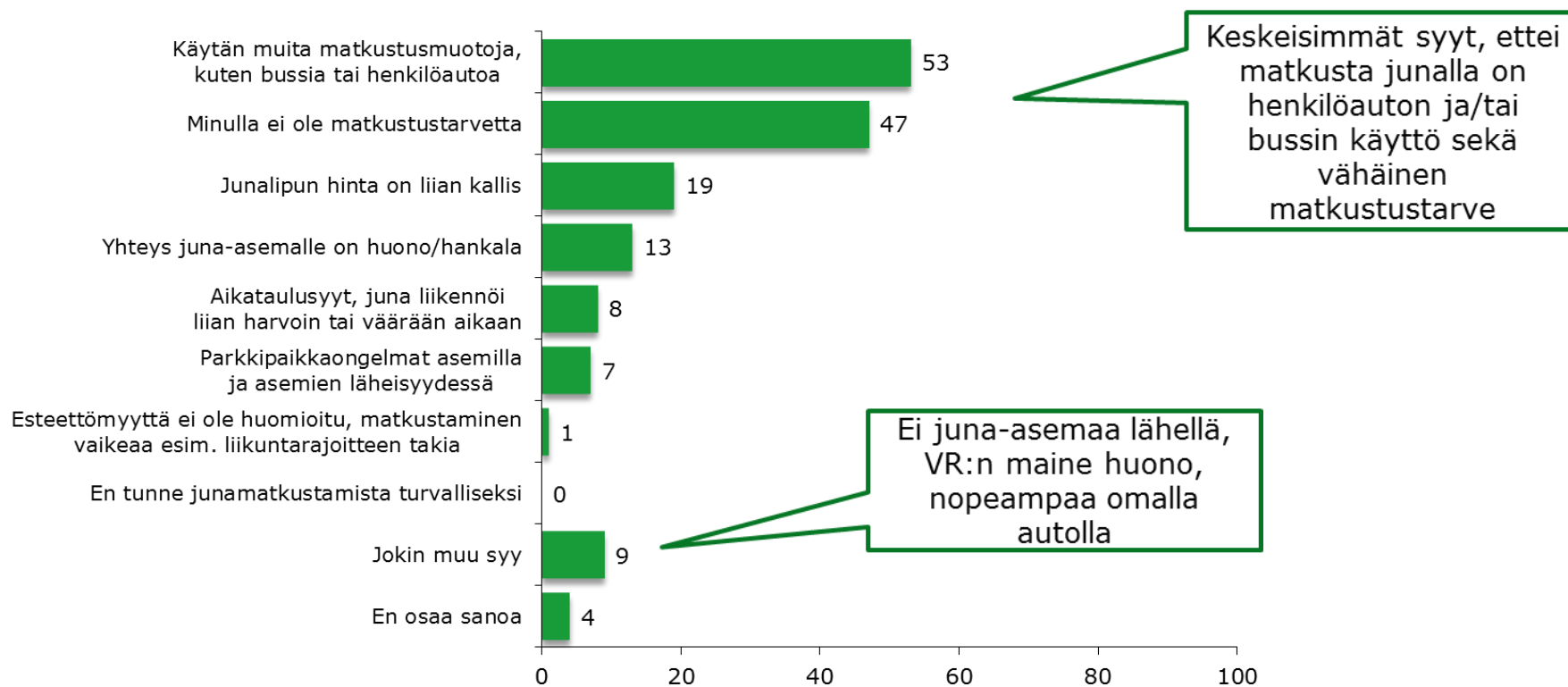
Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=277



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

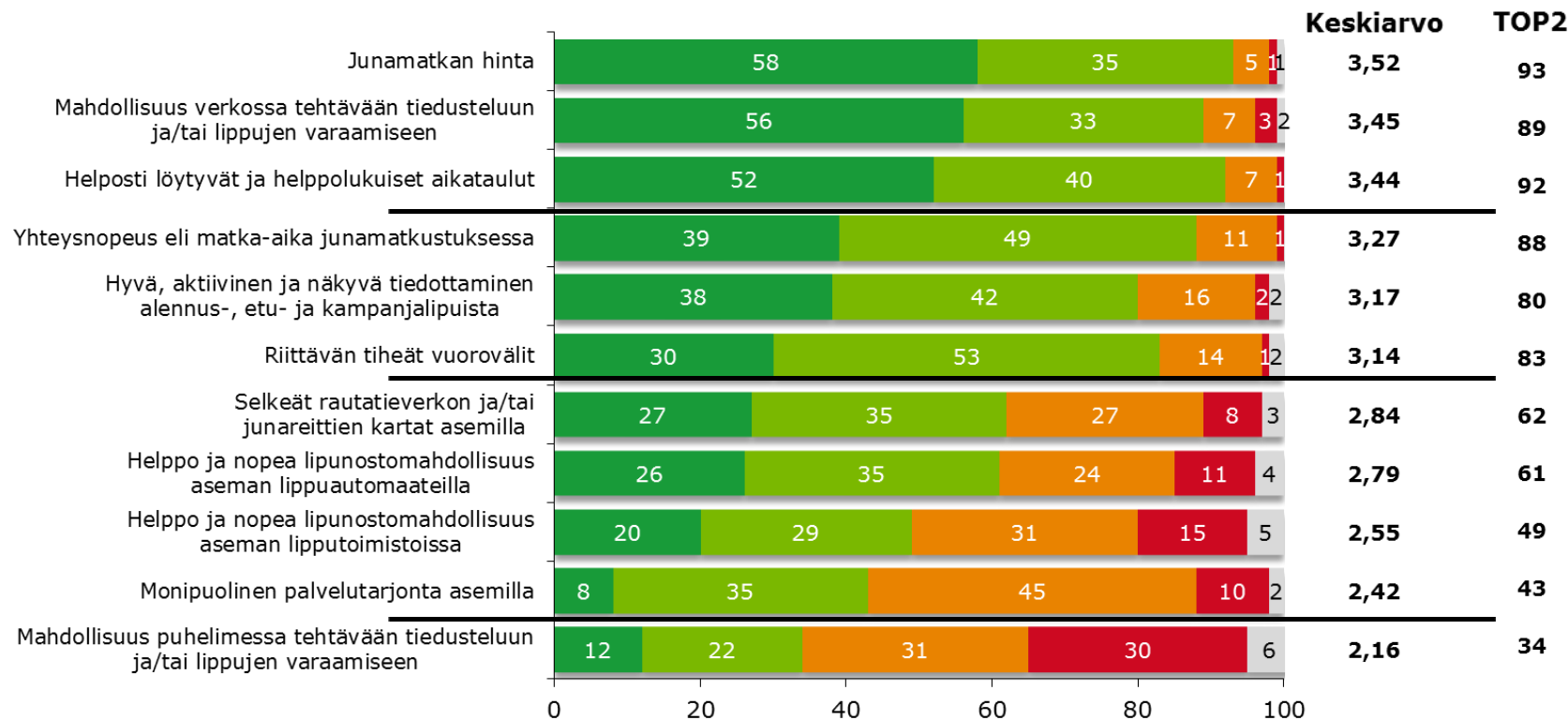
# Miksi ei ole matkustanut junalla

*Ei ole matkustanut junalla, N=214*



# Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

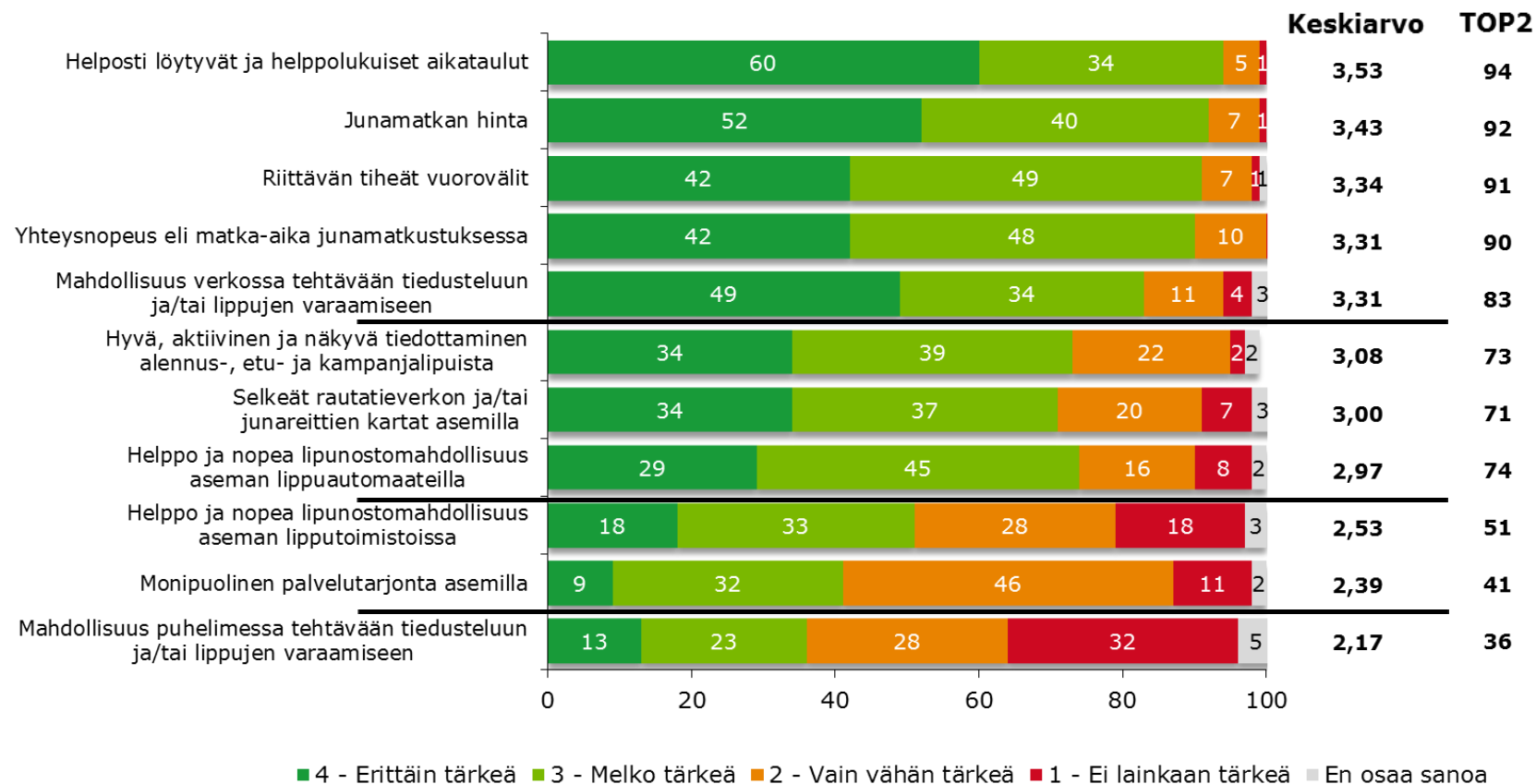
Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=362



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

# Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

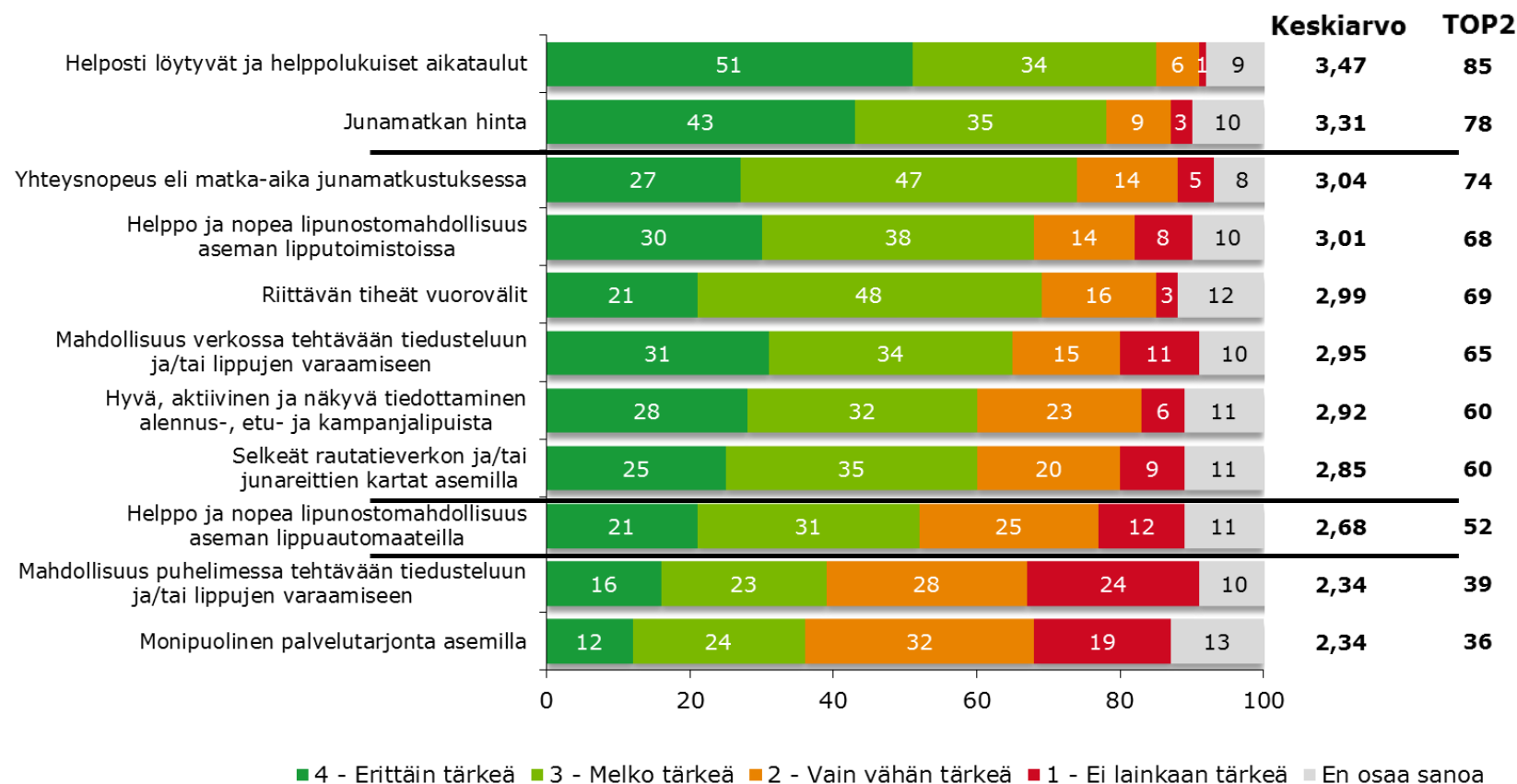
Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=277



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

Ei ole matkustanut junalla, N=214



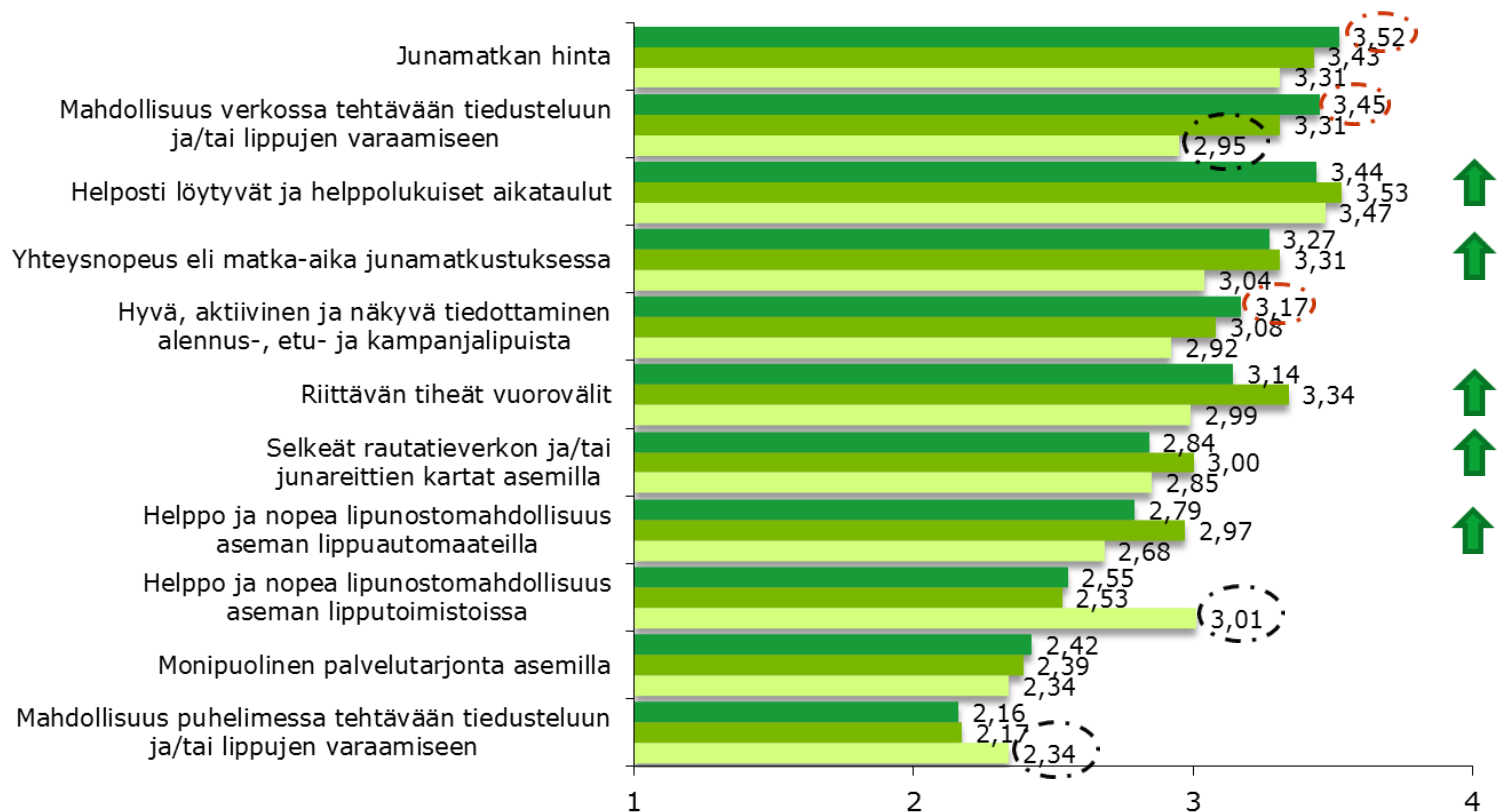
Rautateiden käyttäjätutkimus 2017



# Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

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

↑ = Korostuu lähiliikenteessä

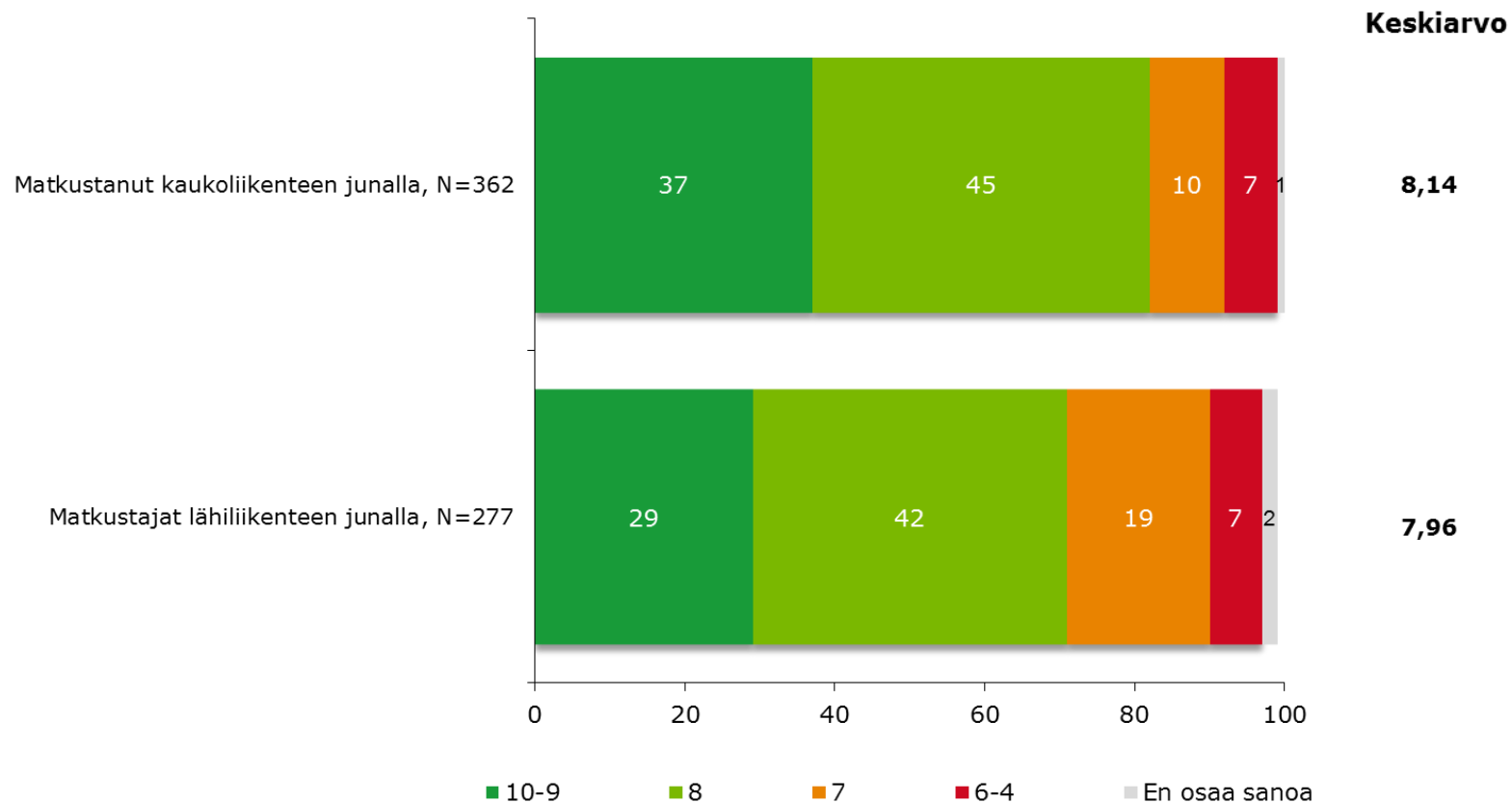


■ Kaukoliikenteen junalla, N=362 ■ Lähiliikenteen junalla, N=277 ■ Ei ole matkustanut junalla, N=214

Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Yleisarvosana junamatkustamiselle

*Kaikki vastaajat*



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Kehittämisenelikentät

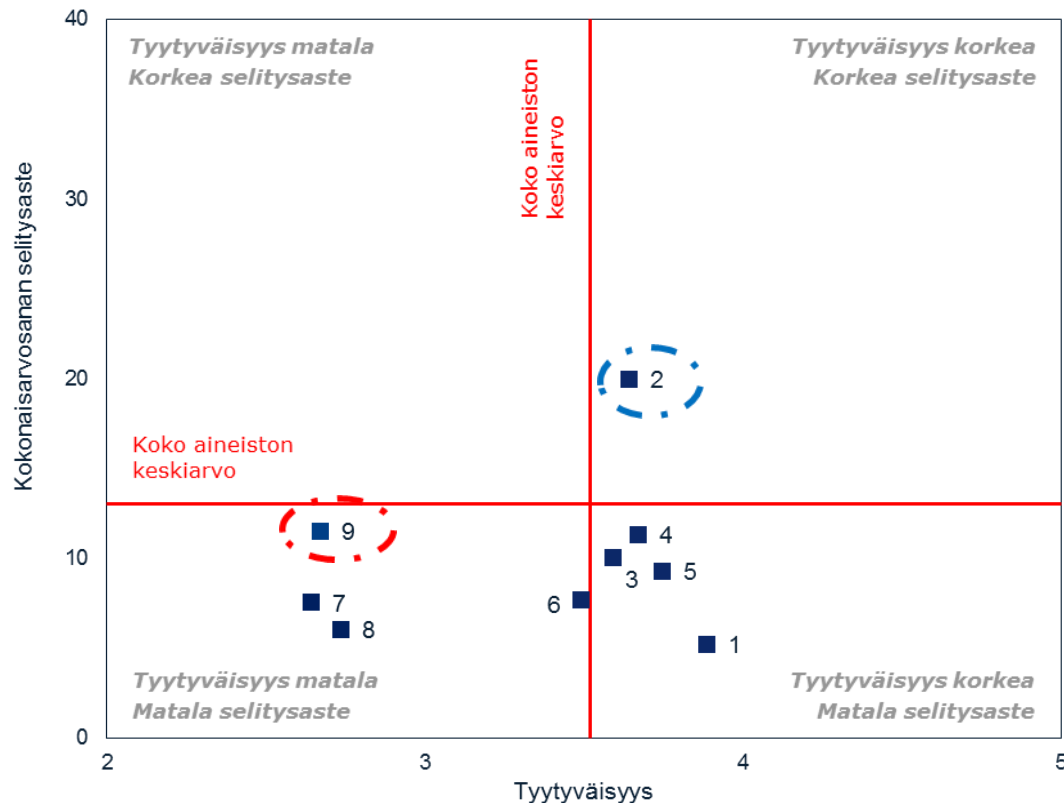


# Nelikenttä-analyysi – tulkinta

- 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 **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=362



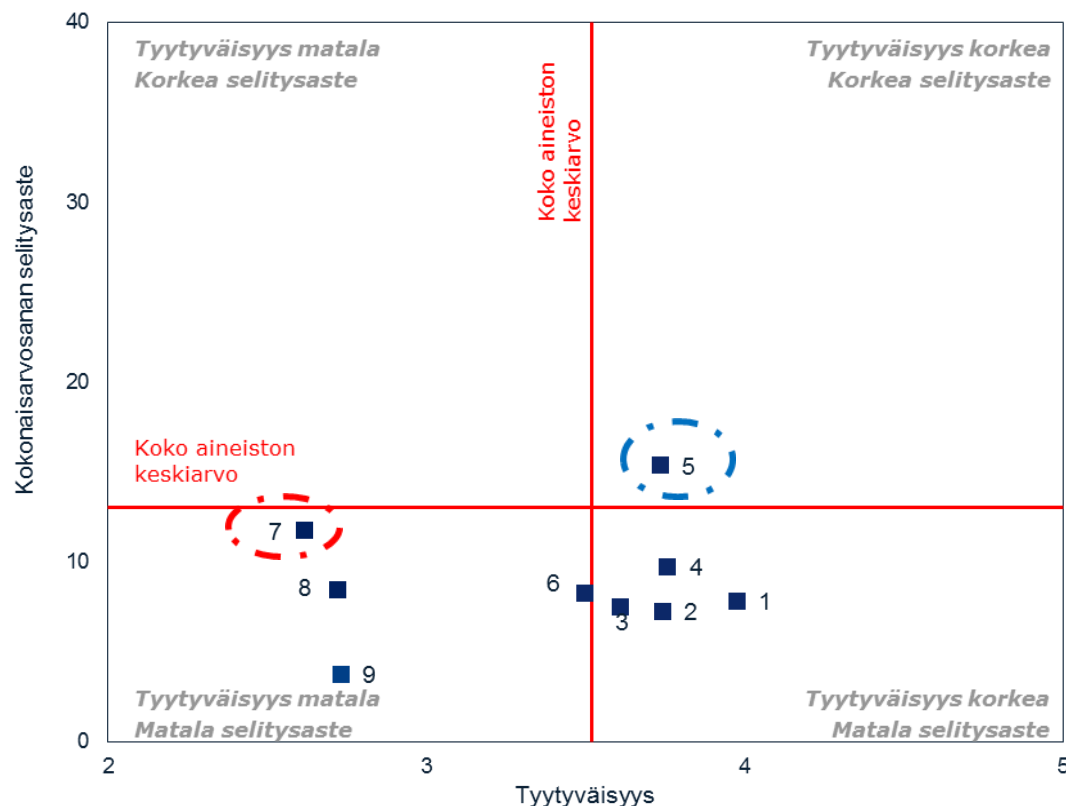
- 1 Aseman saavutettavuus, kuinka helposti pääset asemalle
- 2 Aikataulujen soveltuvuus tarpeisiin
- 3 Matkustusinformaatio: kuulutukset asemilla, laiturialueella ja junassa
- 4 Näyttötaulujen toimivuus, kuten sijainti ja selkeys
- 5 Laiturialueen toimivuus ja turvallisuus
- 6 Esteettömyysasioiden huomioiminen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

( ) Kehittämiskohde

( ) Vahvuusalue

# Saavutettavuus ja asiointi asemalla

Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=277



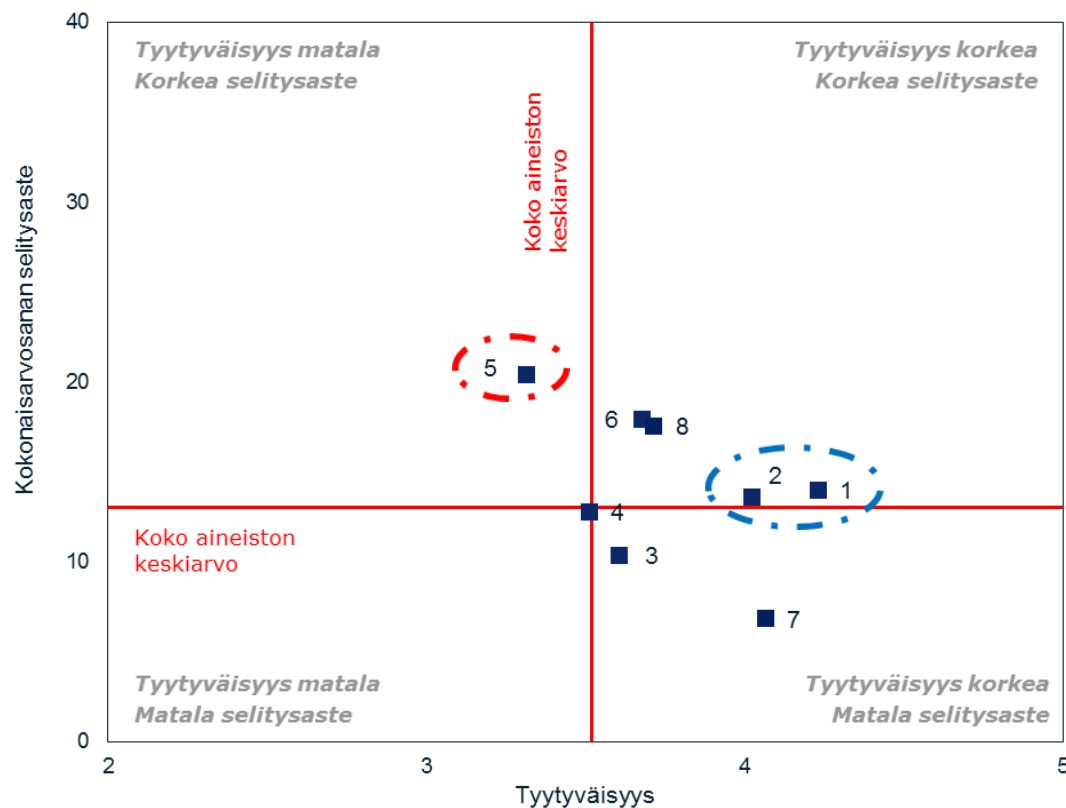
- 1 Aseman saavutettavuus, kuinka helposti pääset asemalle
- 2 Aikataulujen soveltuvuus tarpeisiin
- 3 Matkustusinformaatio: kuulutukset asemalla, laiturialueella ja junassa
- 4 Näyttötäulujen toimivuus, kuten sijainti ja selkeys
- 5 Laiturialueen toimivuus ja turvallisuus
- 6 Esteettömyysasioiden huomioiminen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

( ) Kehittämiskohde

( ) Vahvuusalue

# Junamatkustaminen

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=362



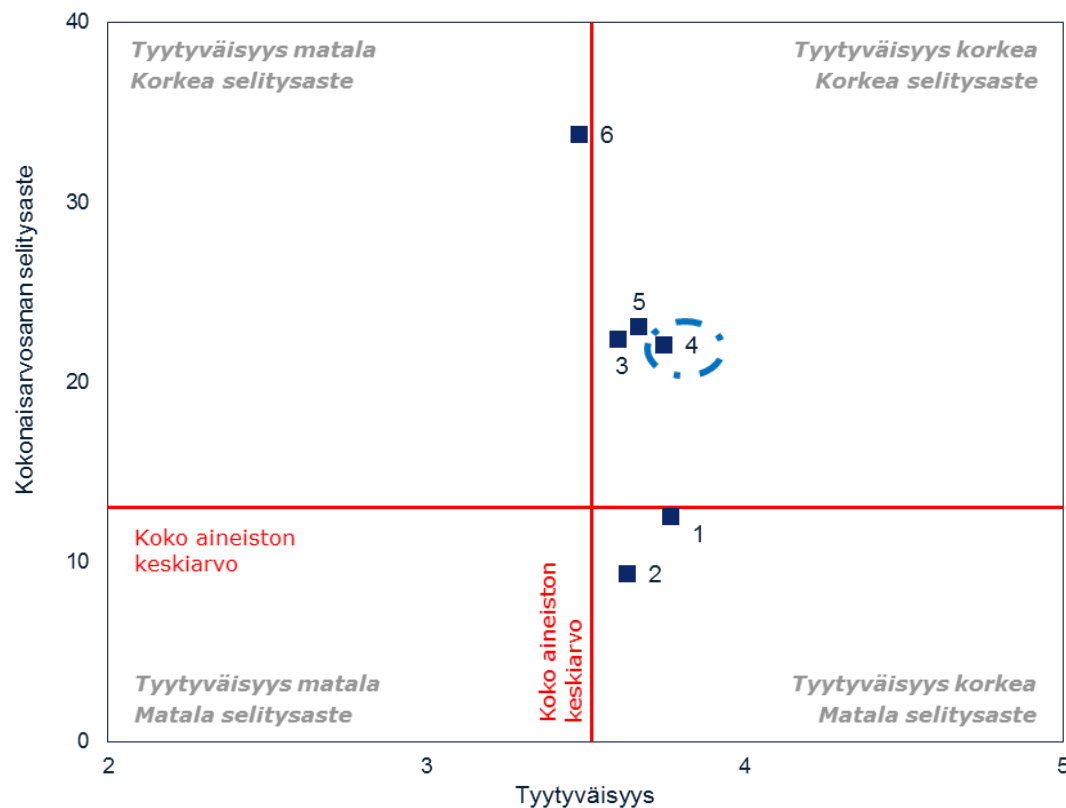
- 1 Konduktöörin palvelu
- 2 Muun henkilökunnan palvelu
- 3 Palvelujen saatavuus junassa
- 4 Lipun ostamisen helppous junassa
- 5 Täsmällisyys/aikataulussa pysyminen
- 6 Matkustussujuvuus/junan vaihtaminen
- 7 Turvallisuus ja järjestys junassa
- 8 Siisteys junassa

( ) Kehittämiskohde

( ) Vahvuusalue

# Junamatkustaminen

Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=277



Rautateiden käyttäjätutkimus 2017

# Kooste nelikenttien tuloksista –vahvuusalueet ja kehittämiskohteet

| Keskeiset Kehittämiskohteet                           | Keskeiset Vahvuusalueet                                          |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Aseman lipunmyynti kaukoliikenteessä                  | Kaukoliikenteen soveltuvuus tarpeisiin                           |
| Aseman sosiaalityö viihtyisyys                        | Laiturialueen toimivuus ja turvallisuus lähiliikenteessä         |
| Kaukoliikenteen täsmällisyys / aikataulussa pysyminen | Kaukoliikenteessä konduktöörin ja muun junahenkilökunnan palvelu |
|                                                       | Matkustussujuvuus ja junan vaihtaminen lähiliikenteessä          |

*Rautatiealan*  
**SÄÄNTELYELIN**

Kumpulantie 9, 00520 Helsinki

PL 467, 00101 Helsinki

Puhelin 029 534 5000

[www.saantelyelin.fi](http://www.saantelyelin.fi)