

Rautatiealan **SÄÄNTELYELIN**

Henkilöliikenteen asiakastyytyväisyys- tutkimus 2019

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 16.1. – 30.1.2019 välisenä aikana. Otosta täydennettiin 65-79-vuotiaiden keskuudessa puhelinhaastatteluin.
- Yhteensä kyselyyn vastasi kaikkiaan 784 panelistia ja puhelinhaastatteluita tehtiin 30 kappaletta. Paneeliotosta oikaistiin poistamalla havaintoja vanhemmista ikäryhmistä ja naisista. Lopullinen vastaajamäärä on 671 vastaajaa. Näistä 370 omaa kaukoliikenteen junamatkustamisen kokemusta ja 285:llä on kokemusta lähiliikenteen junamatkustamisesta. Arvioita kysyttiin myös 198 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.
- Liitetaulukkoissa tulokset on testattu käyttäen tilastollista T-testiä ja khii²-testiä.
- Taulukkoihin on merkitty osaryhmissä erot, jotka poikkeavat kokonaisaineistosta tilastollisesti merkittävästi tai erittäin merkittävästi.
- Tutkimuksen tilastollinen virhemarginaali on kaukoliikenteen osalta 5,3 %-yksikköä ja lähiliikenteen osalta 6,0 %-yksikköä suuntaansa.
- Tuloksia verrataan soveltuvien osien vuoden 2017 tutkimustuloksiin.
- Vuositason vertailussa keskiarvotuloksen muuttuessa (asteikollisissa kysymyksissä) aiemmasta vuodesta enemmän kuin 0,18 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

		Matkustanut junalla		
	Kaikki	Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	671	370	285	198
	%	%	%	%
Sukupuoli				
Nainen	50	54	54	37
Mies	49	45	45	61
Ikäryhmä				
Alle 20 vuotta	5	5	7	3
20-29 vuotta	14	17	20	7
30-39 vuotta	17	20	19	12
40-49 vuotta	16	15	15	16
50-59 vuotta	18	20	14	19
Yli 60 vuotta	30	23	25	43
Talouden koko				
1 henkilö	28	30	31	26
2 henkilöä	45	43	40	52
3 henkilöä	12	12	13	8
4 henkilöä tai enemmän	16	15	16	15

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

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

Vastaajien taustatiedot 2/4

Kaikki vastaajat

		Matkustanut junalla		
	Kaikki	Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	671	370	285	198
	%	%	%	%
Elinvaihe				
Asun vanhempieni luona	5	3	7	4
Yksinäistalous	24	27	28	20
Lapseton pariskunta	16	19	18	12
Pariskunta, lapset asuvat kotona	20	21	20	17
Pariskunta, lapset muuttaneet pois	12	12	9	15
Eläkeläinen / eläkeläispariskunta	18	12	13	28
Yksinhuoltaja tai muutoin yksin lasten kanssa asuva	4	5	3	4
Muu	1	2	2	0
Koulutus				
Kansakoulu	4	1	2	8
Perus-/keski-/ammattikoulu	24	18	21	33
Ylioppilas/opisto	23	22	22	23
Ammattikorkeakoulu	20	24	20	14
Yliopisto/korkeakoulu	25	30	31	16
Tohtoritason koulutus	3	4	4	2
Muu	1	0	0	3

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

Vastaajien taustatiedot 3/4

Kaikki vastaajat

		Matkustanut junalla		
	Kaikki	Kauko- junalla	Lähi- junalla	Ei matkusta
N=	671	370	285	198
	%	%	%	%
Talouden bruttotulot vuodessa				
Alle 10.000 €	6	8	6	4
10.001 - 20.000 €	9	10	11	10
20.001 - 30.000 €	9	9	7	9
30.001 - 40.000 €	11	10	9	14
40.001 - 50.000 €	9	8	10	8
50.001 - 60.000 €	8	8	8	8
60.001 - 70.000 €	7	9	6	6
70.001 - 80.000 €	7	8	4	6
80.001 - 100.000 €	9	10	12	6
100.001 tai enemmän	7	8	9	7
En osaa/halua sanoa	18	13	18	22

	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=	671	370	285	198
	%	%	%	%
Matka asunnosta lähimmälle juna-asemalle				
Alle 1 km	11	13	17	4
1-2 km	21	22	29	13
3-4 km	14	14	15	13
5-9 km	19	21	18	17
10-19 km	14	13	11	16
20-49 km	12	11	5	19
50-99 km	6	5	1	12
100-200 km	1	1	1	2
Yli 200 km	0	0	0	1
En osaa sanoa	1	-	1	3

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

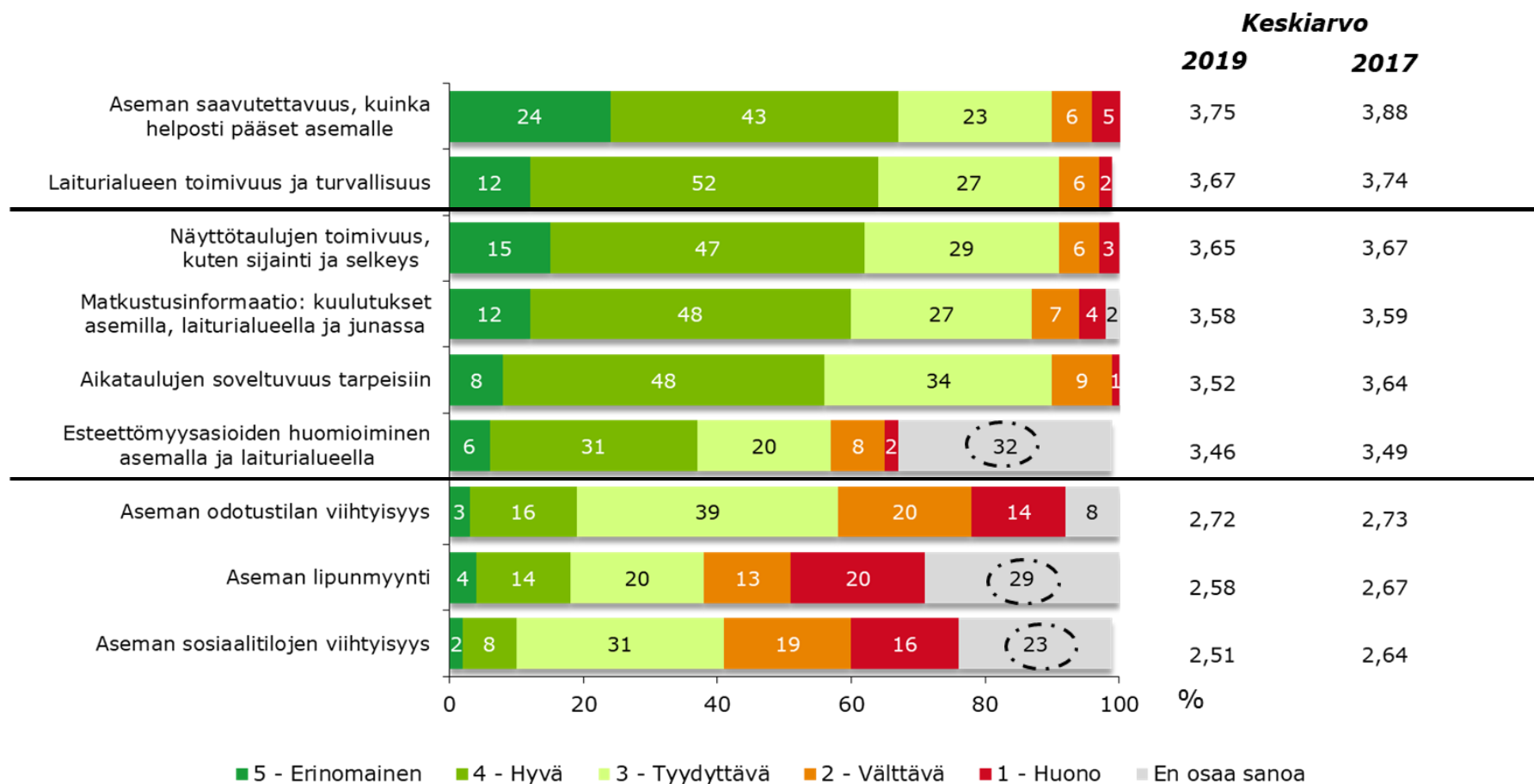
	Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin erittäin merkitsevästi
	Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta alaspäin merkitsevästi
	Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin erittäin merkitsevästi
	Tulos poikkeaa kokonaistuloksesta ylöspäin merkitsevästi

Juna-asemat ja junamatkustaminen



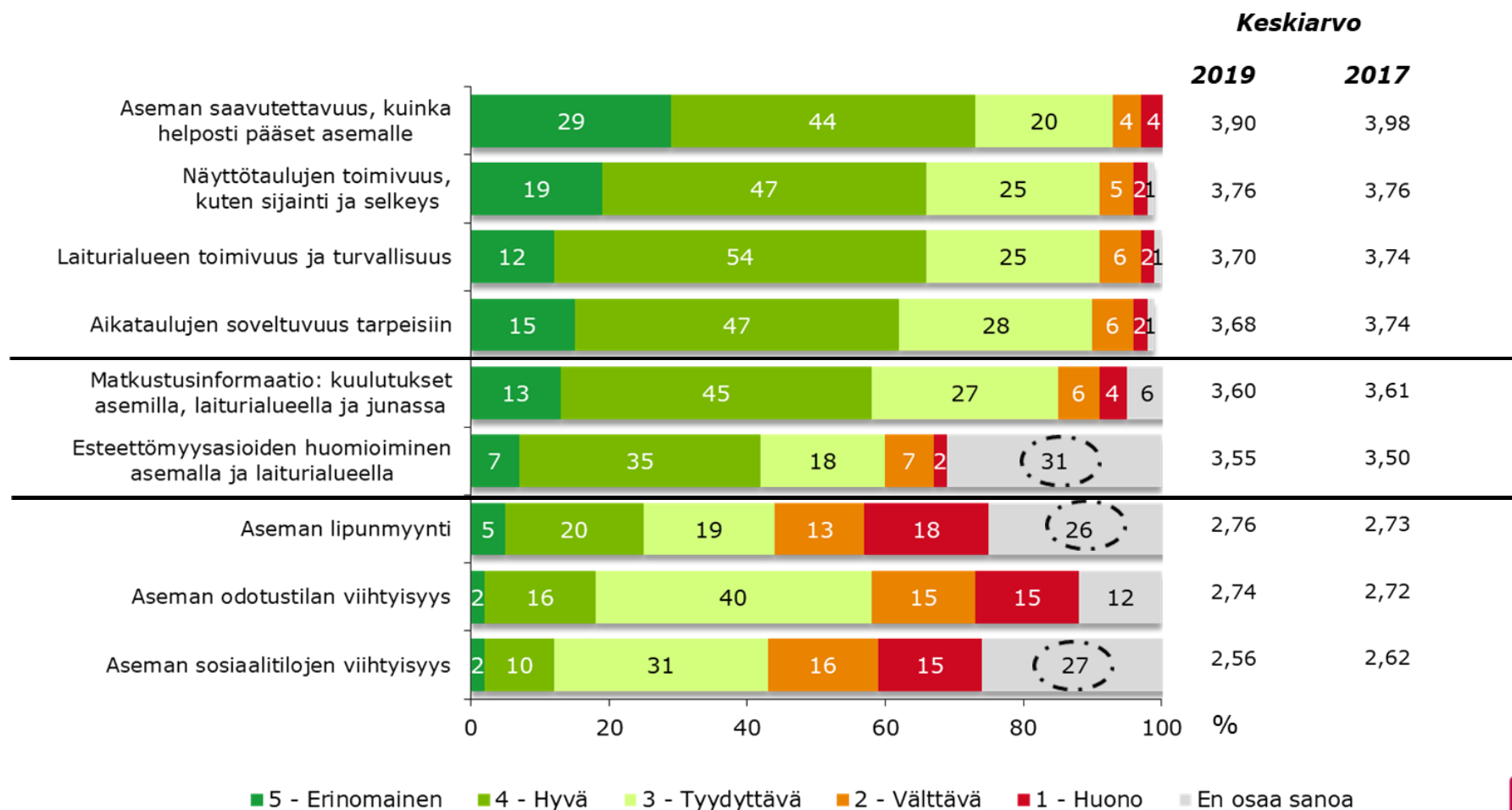
Saavutettavuus ja asiointi asemalla

Matkustanut kaukoliikenteen junalla N=370



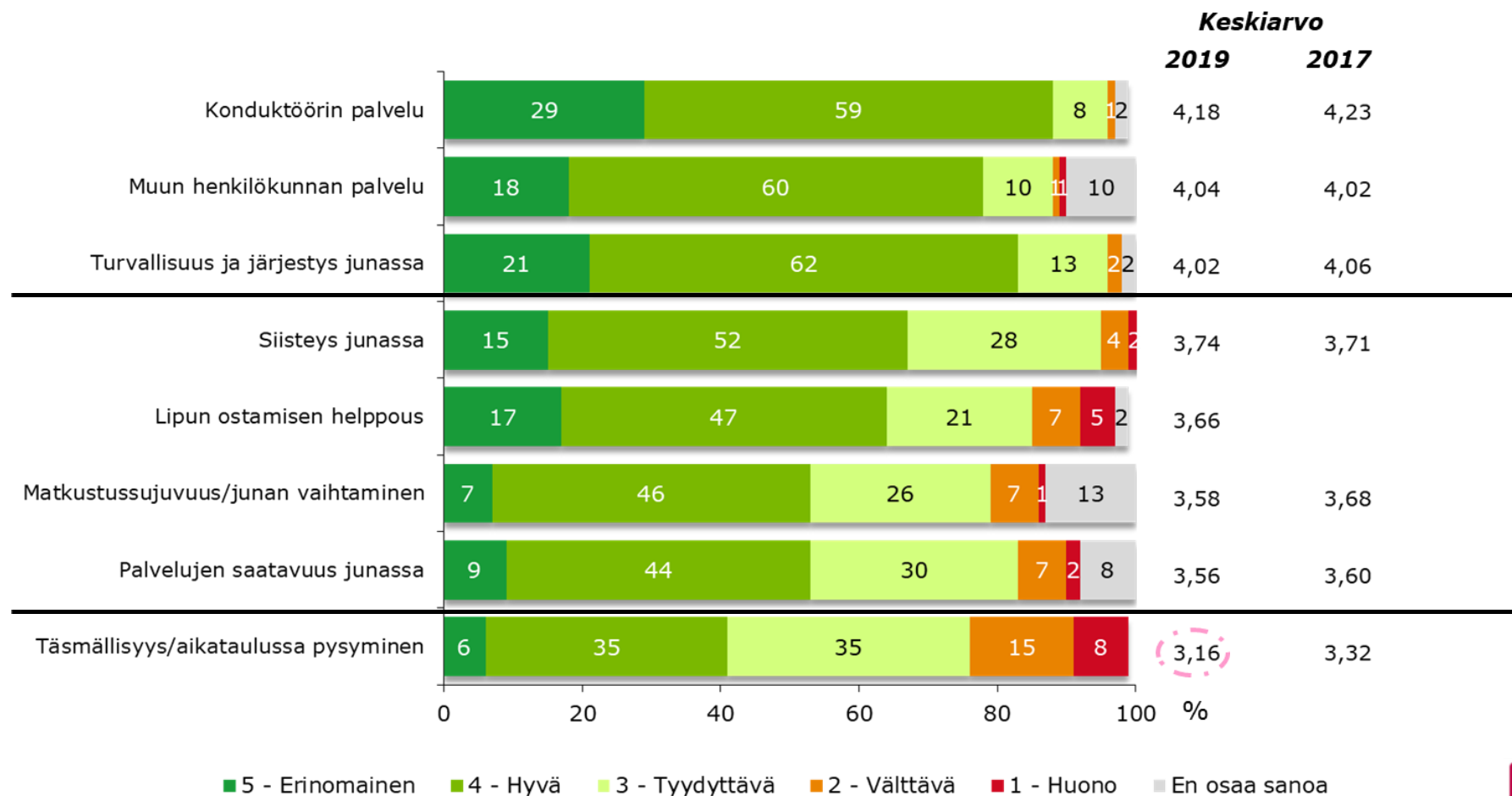
Saavutettavuus ja asiointi asemalla

Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=285



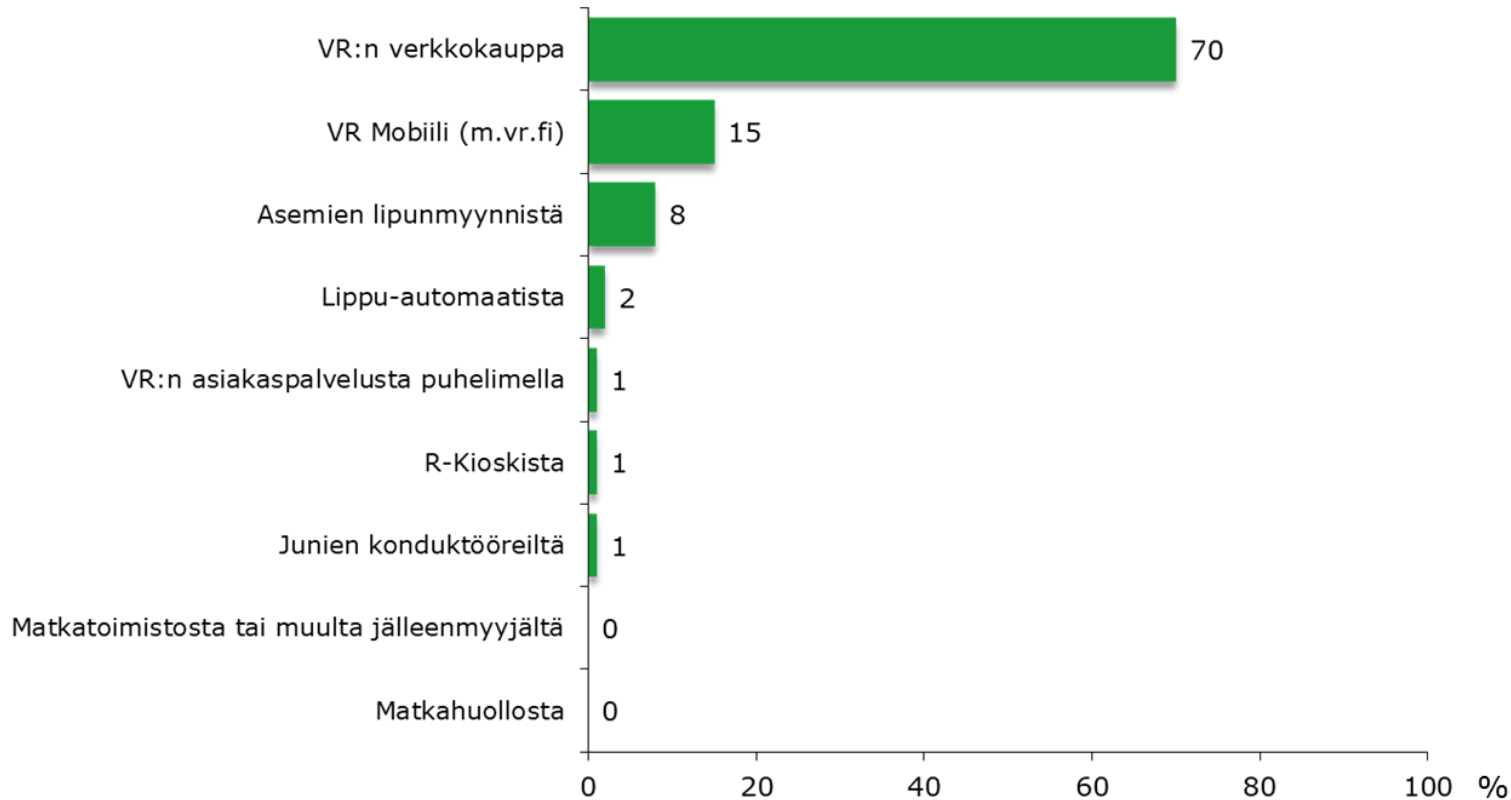
Junamatkustaminen

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=370



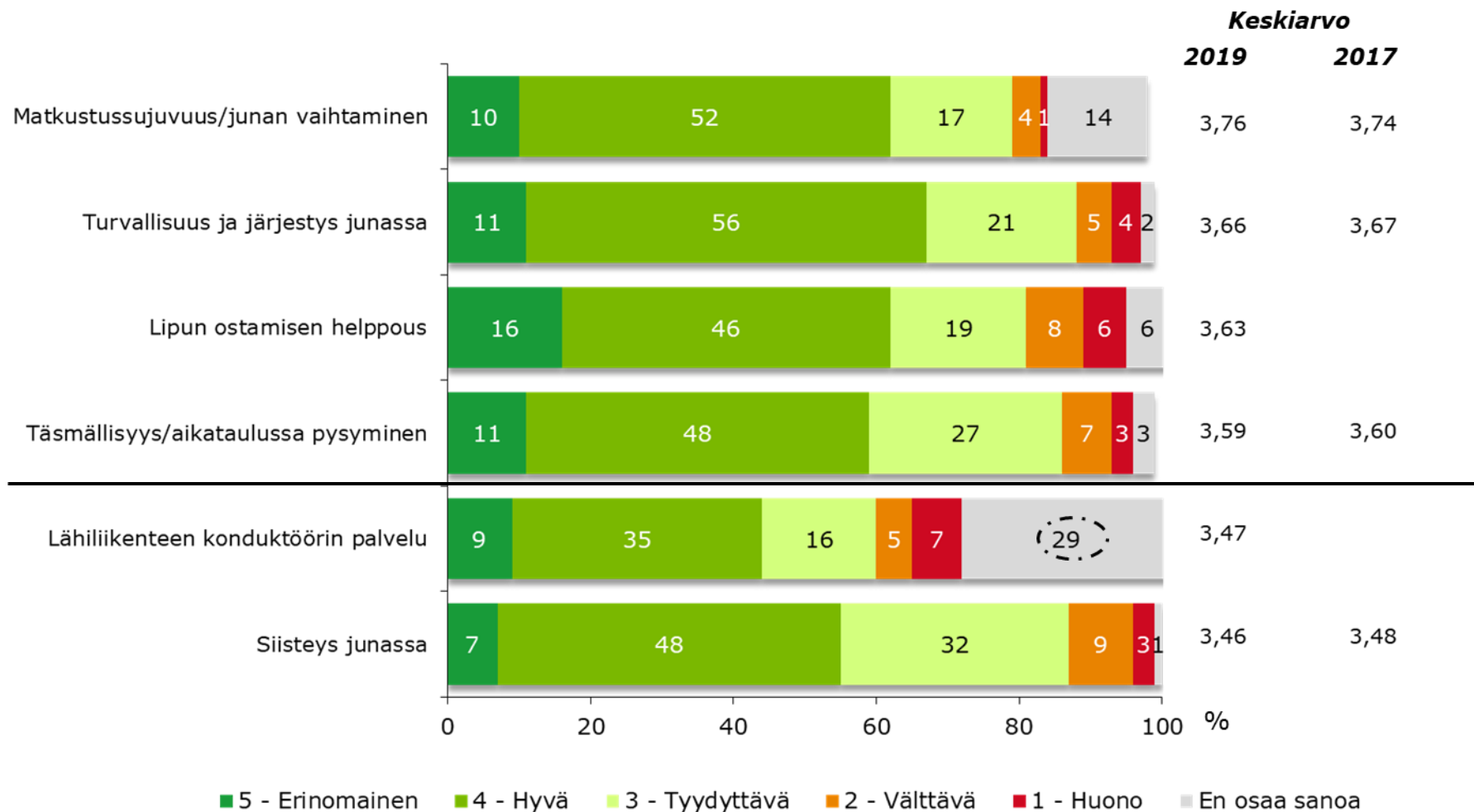
Mieluisin tapa ostaa kaukoliikenteen matkalippu

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=370



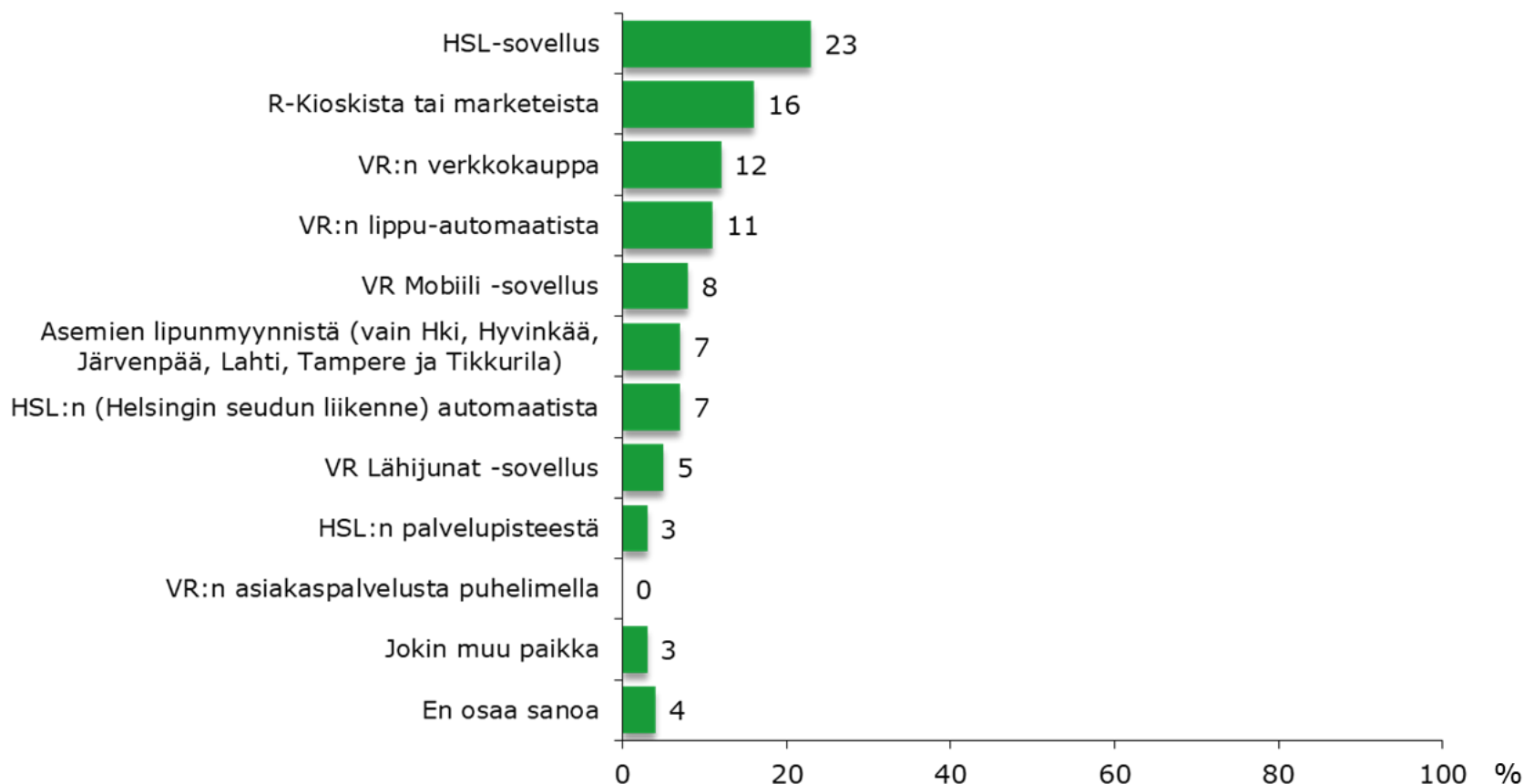
Junamatkustaminen

Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=285



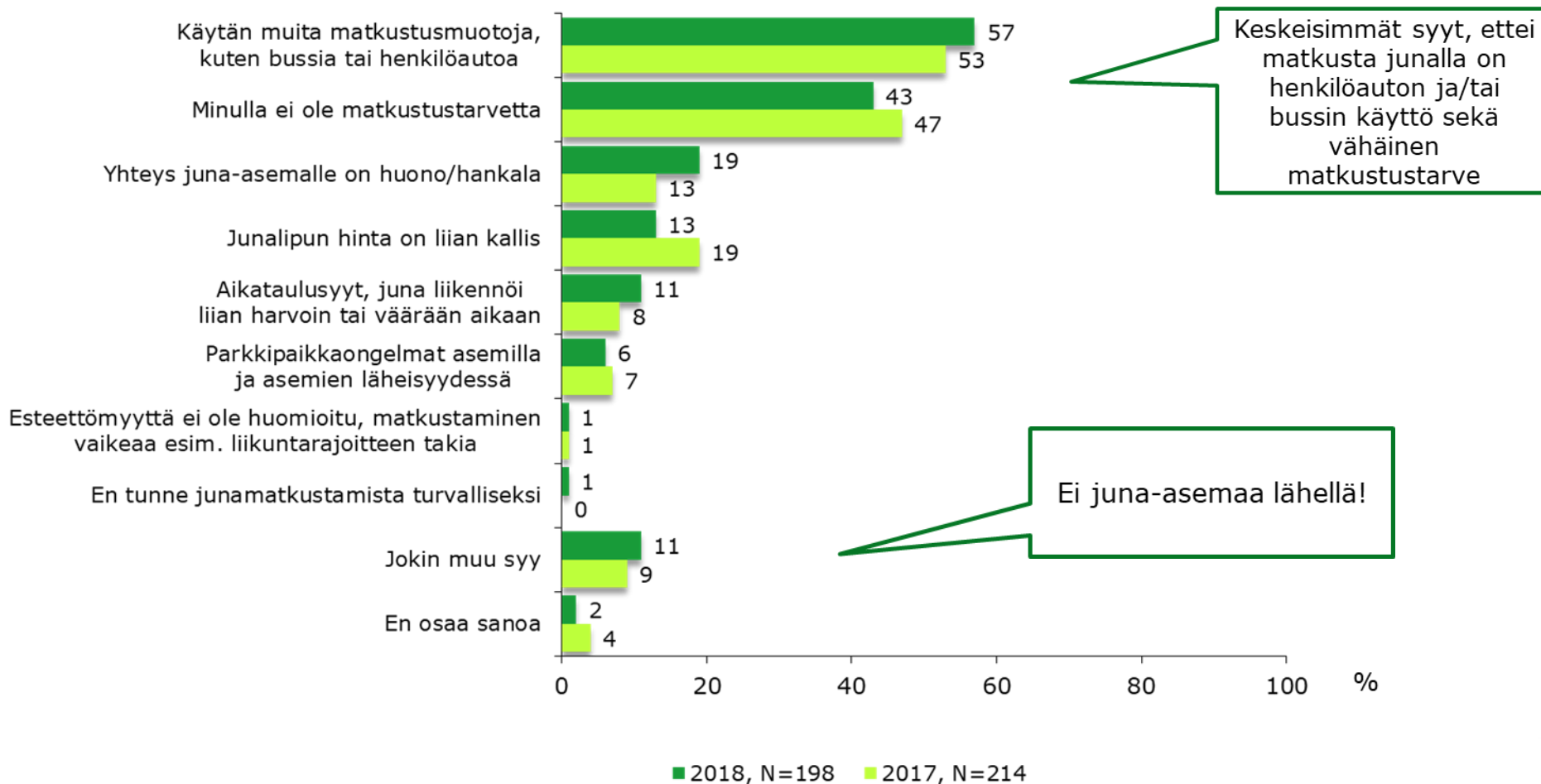
Mieluisin tapa ostaa lähiliikenteen matkalippu

Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=285



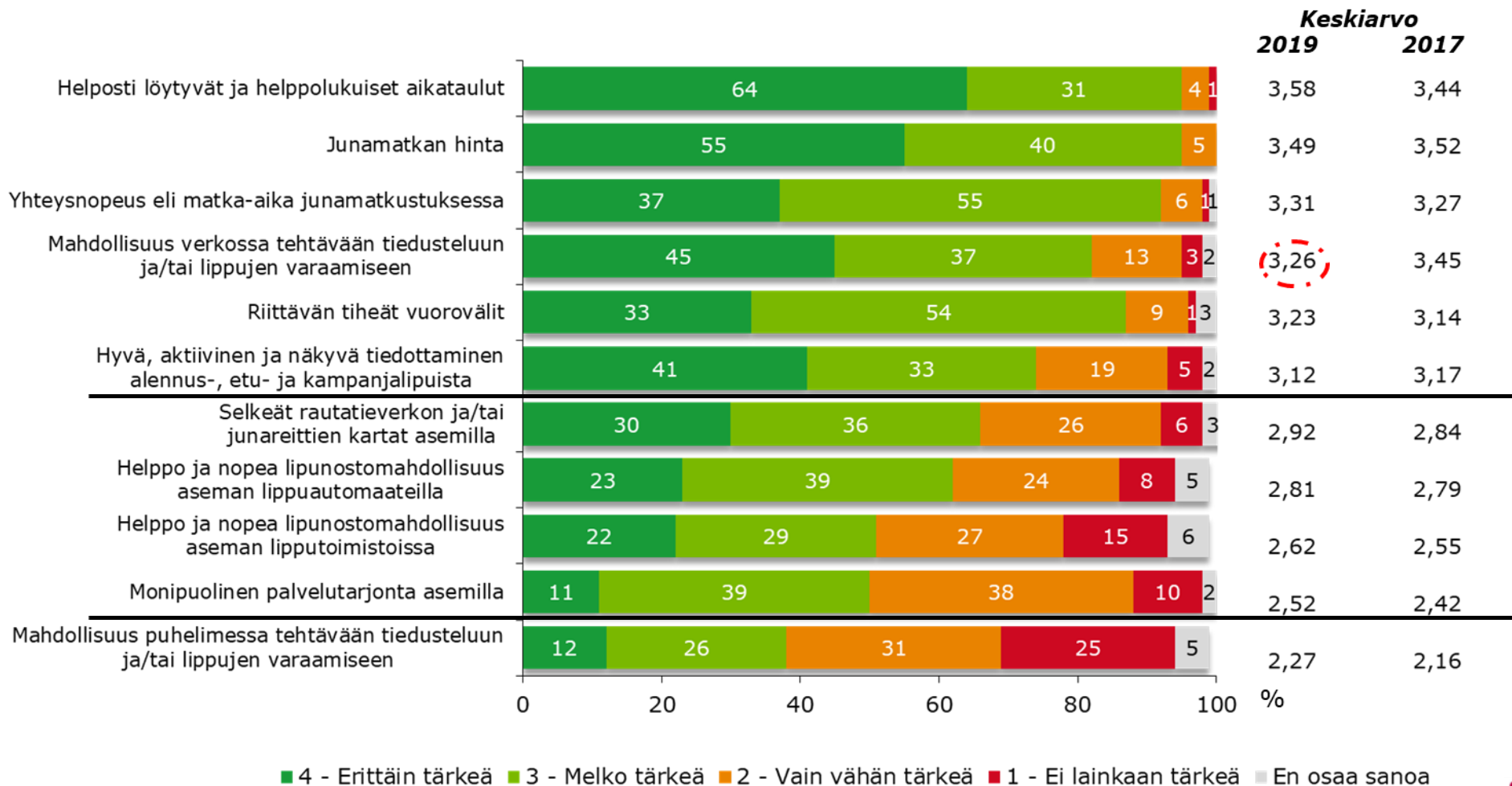
Miksi ei ole matkustanut junalla

Ei ole matkustanut junalla, N=198



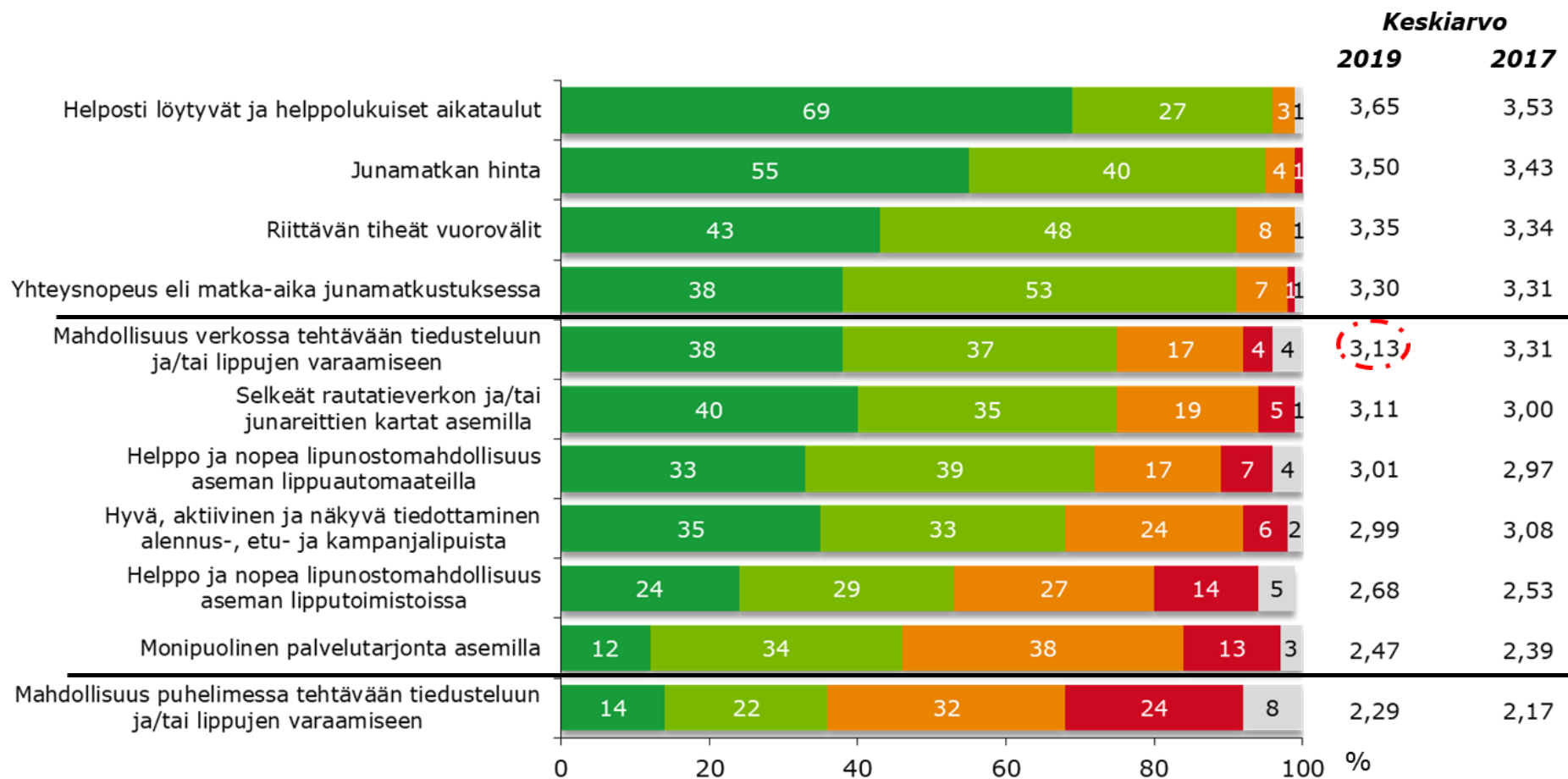
Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=370



Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

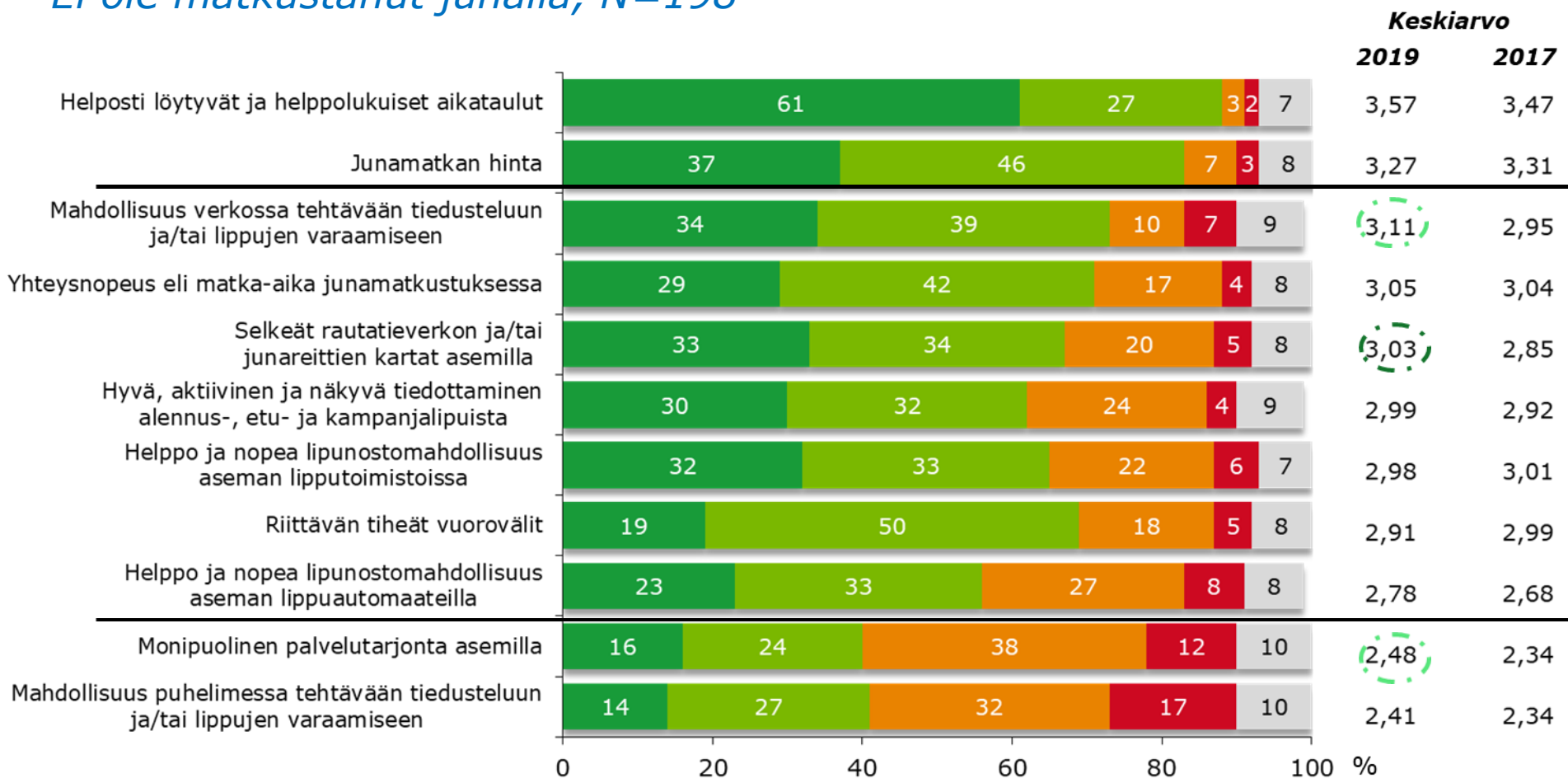
Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=285



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

Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

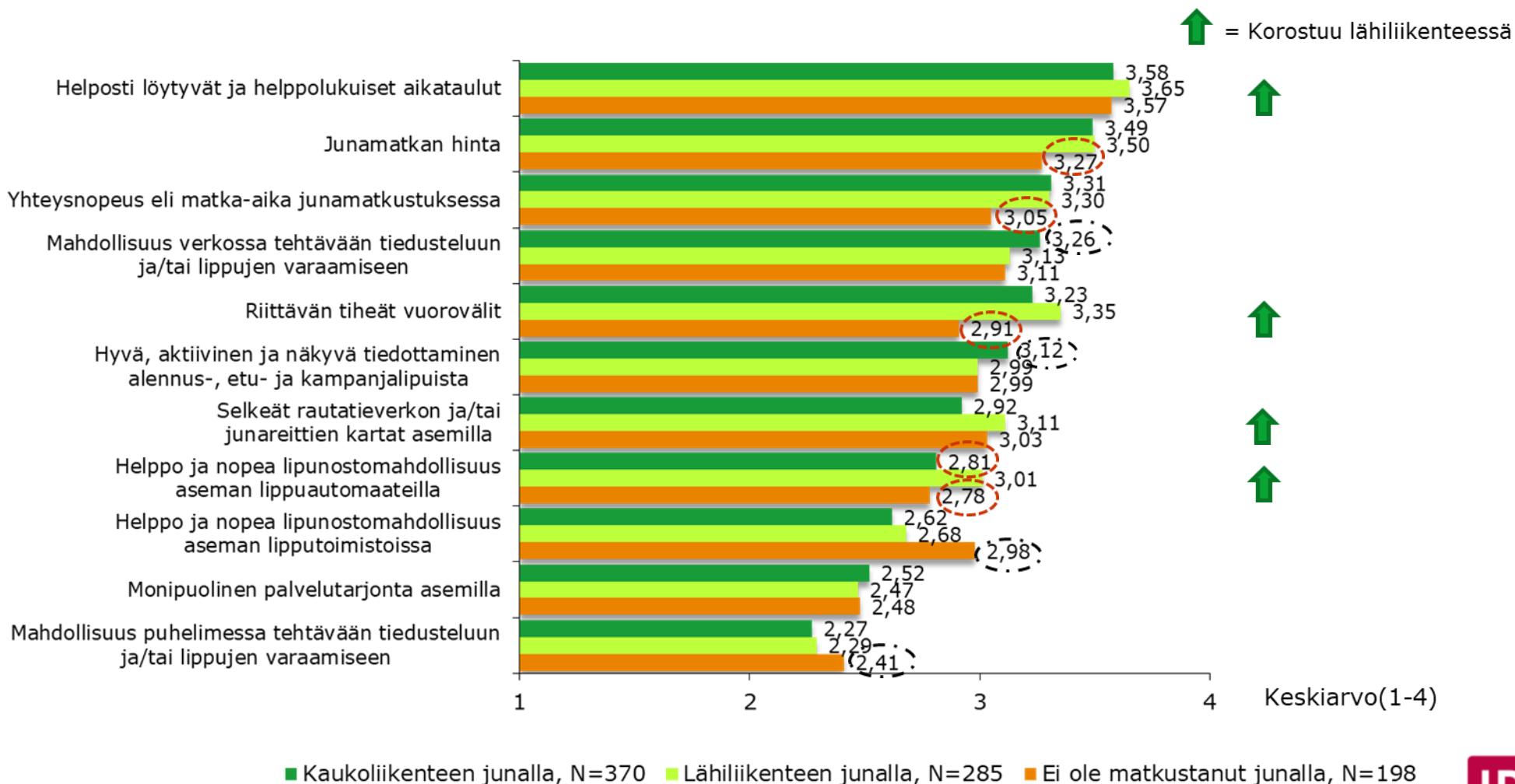
Ei ole matkustanut junalla, N=198



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

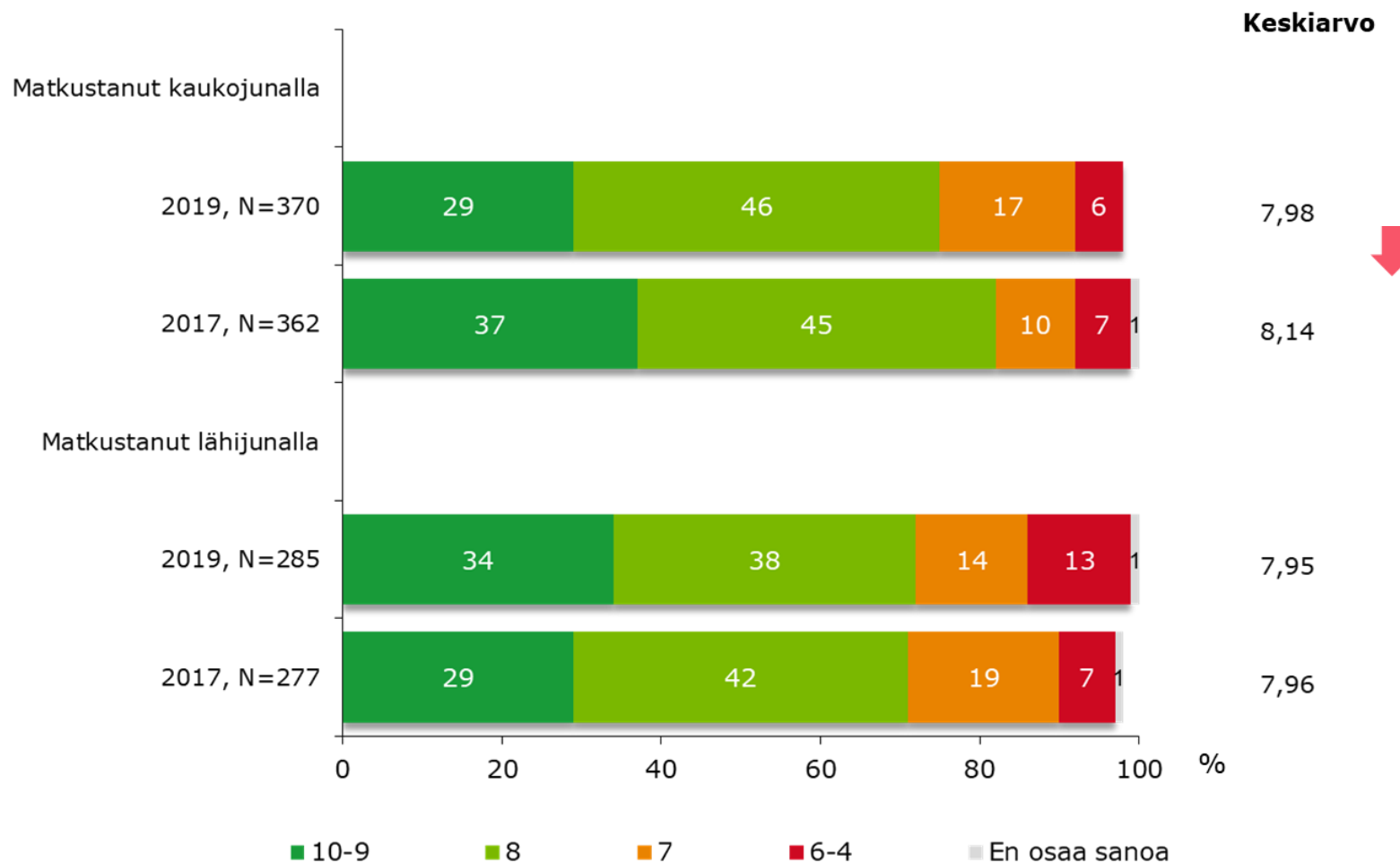
Junalla matkustamiseen liittyvien asioiden tärkeys

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



Yleisarvosana junamatkustamiselle

Kaikki vastaajat



Kehittämisenelikentät



Nelikenttä-analyysi – tulkinta

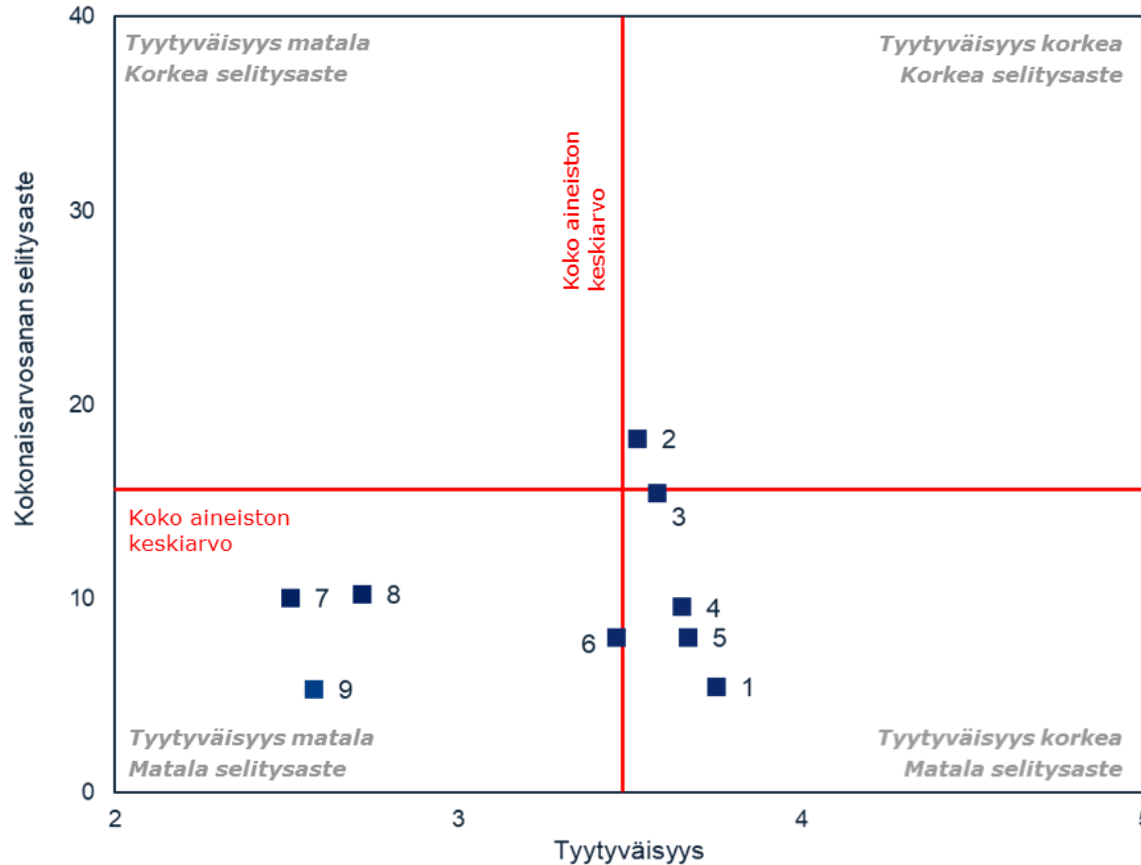
Nelikenttäkuviossa on esitetty aihealueittain tyytyväisyyden taso ko. ominaisuuteen / tekijään sekä painokertoimen neliö (%). Tyytyväisyys on esitetty keskiarvona asteikolla 1-5, missä 1=heikoin arvosana ja 5=paras arvosana. Painokerroin on laskettu aineistosta korrelaatioanalyysillä. Painokerroin saa 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

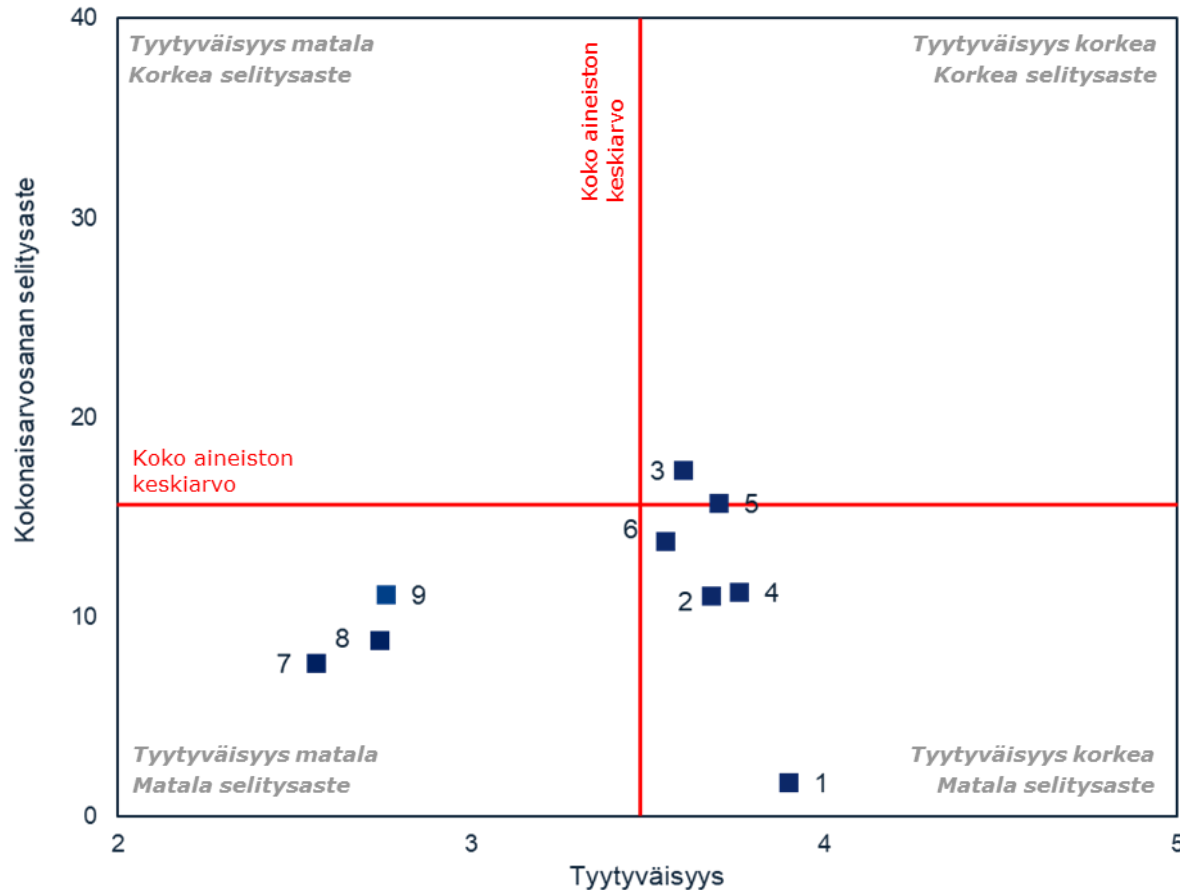
Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=370



- 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 sosiaalityöjen viihtyisyys
- 8 Aseman odotustilan viihtyisyys
- 9 Aseman lipunmyynti

Saavutettavuus ja asiointi asemalla

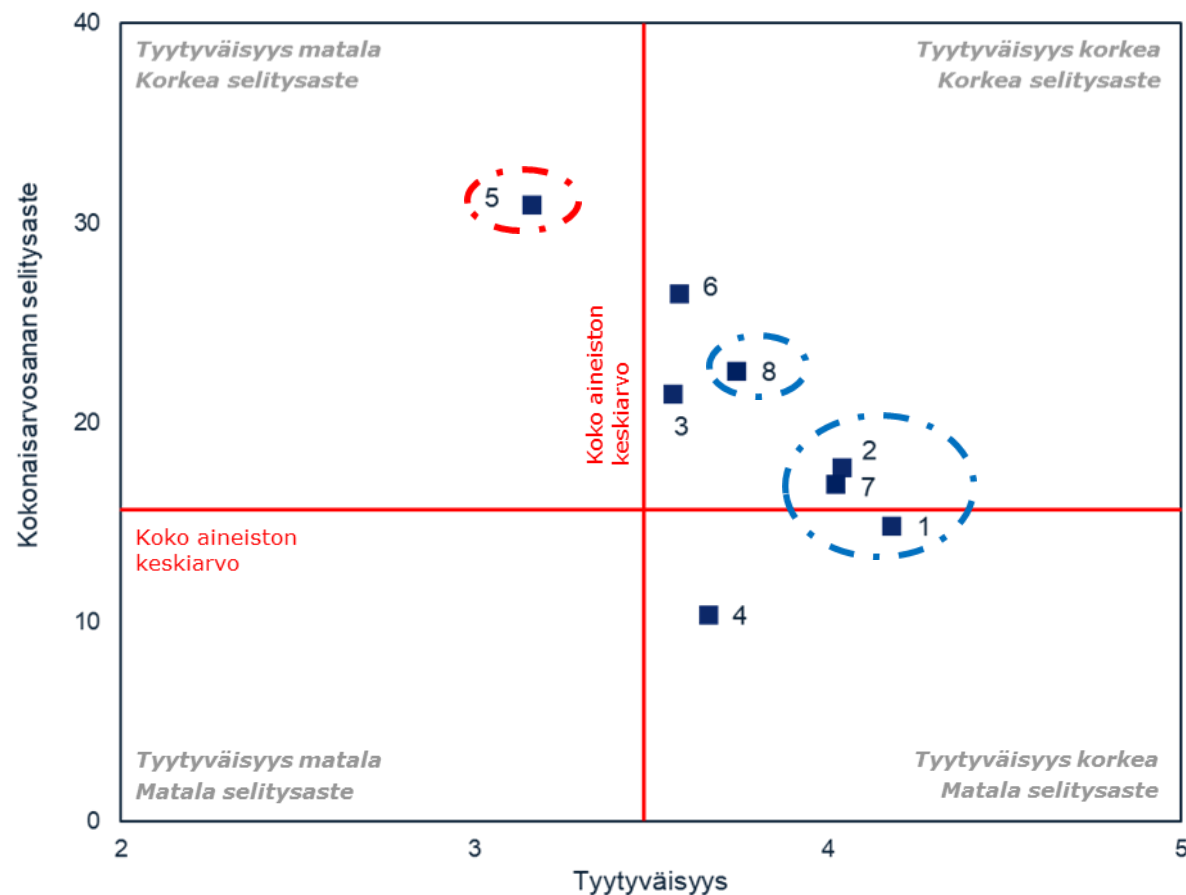
Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=285



- 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 sosiaalitilojen viihtyisyys
- 8 Aseman odotustilan viihtyisyys
- 9 Aseman lipunmyynti

Junamatkustaminen

Matkustanut kaukoliikenteen junalla, N=370



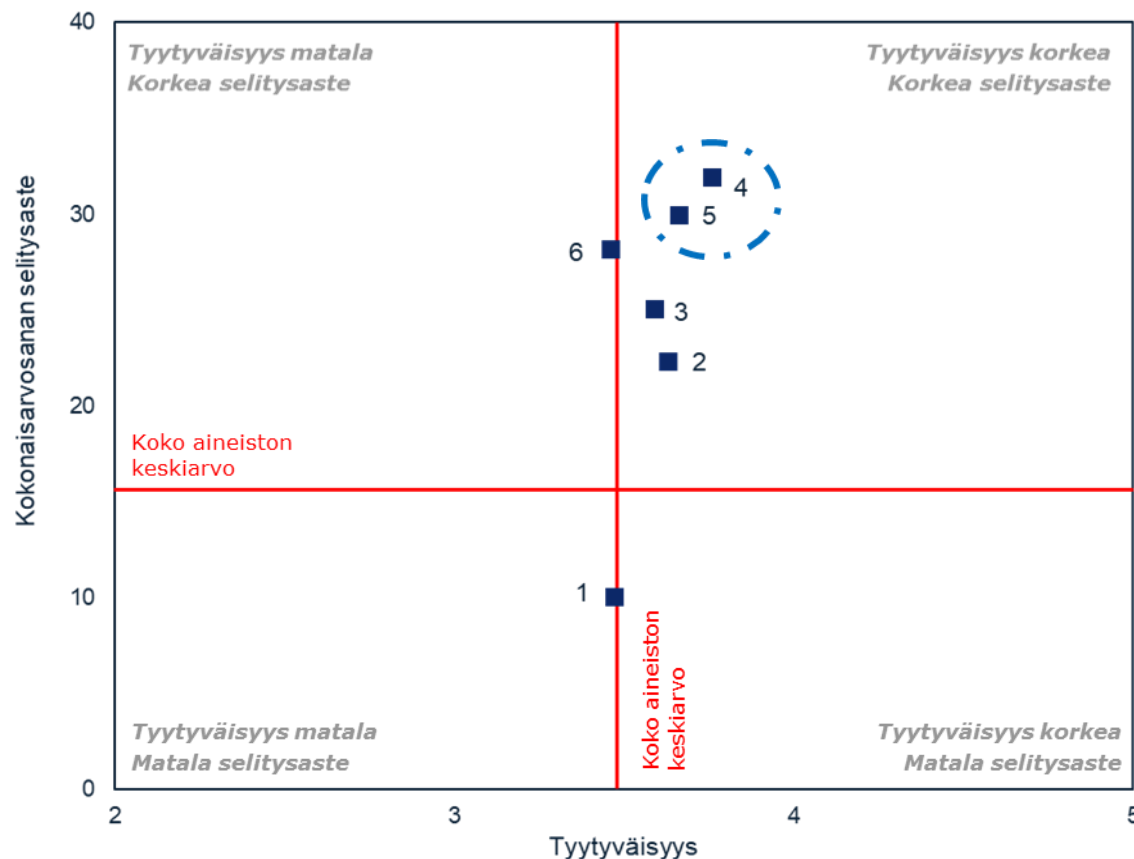
- 1 Konduktöörin palvelu
- 2 Muun henkilökunnan palvelu
- 3 Palvelujen saatavuus junassa
- 4 Lipun ostamisen helppous junassa
- 5 Täsmällisyys/aikataulussa pysyminen
- 6 Matkustussujuvuus/junan vaihtaminen
- 7 Turvallisuus ja järjestys junassa
- 8 Siisteys junassa

() Kehittämiskohde

() Vahvuusalue

Junamatkustaminen

Matkustanut lähiliikenteen junalla, N=285



- 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	Keskeiset Vahvuusalueet
Kaukoliikenteen täsmällisyys / aikataulussa pysyminen	Kaukoliikenteessä konduktöörin ja muun junahenkilökunnan palvelu
	Kaukoliikenteessä turvallisuus ja järjestys junassa
	Kaukoliikenteessä siisteys junassa
	Lähiliikenteessä turvallisuus ja järjestys junassa
	Lähiliikenteessä matkustussujuvuus/junan vaihtaminen

Rautatiealan
SÄÄNTELYELIN

Kumpulantie 9, 00520 Helsinki

PL 467, 00101 Helsinki

Puhelin 029 534 5000

www.saantelyelin.fi