

Selvitys henkilöliikennepalveluista 2019

Raideliikennelain mukaan sääntelyelimen on kuultava kahden vuoden välein rautateiden tavara- ja henkilöliikennepalvelujen käyttäjien edustajia ottaakseen huomioon näiden näkemykset rautatieliikenteen markkinoista. Henkilöliikenteen osalta kuuleminen toteutettiin nyt toisen kerran IRO Researchin toimesta internet-paneelissa 16.1. – 30.1.2019. Otosta täydennettiin puhelinhaastatteluin.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää junaliikenteen käyttämistä ja tyytyväisyyttä junaliikenteeseen. Lopullinen vastaajamäärä oli 671 henkilöä. Vastaajina olivat pääasiallisesti henkilöt, joilla on kokemusta kaukoliikenteen ja/tai lähiliikenteen junamatkustamisesta. Lisäksi henkilöiltä, joilla ei ole junamatkustamiskokemusta, kysyttiin mm. syitä siihen, miksi junalla ei matkusteta. Tuloksia verrattiin soveltuvien osin edelliseen, vuonna 2017 tehdyn tutkimuksen tuloksiin.

Tutkimuksen mukaan kaukoliikenteen asiakkaista 95 % ja lähiliikenteen asiakkaista 96 % piti helppolukuisia ja helposti löydettäviä aikatauluja erittäin tai melko tärkeänä tekijänä valittaessa kulkumuotoa. Toiseksi tärkeimmäksi tekijäksi mainittiin sekä kauko- että lähiliikenteessä junamatkan hinta. Myös ei-junamatkustamiskokemusta omaavien vastaajien keskuudessa tärkeimpinä valintatekijöinä junamatkustamiselle nousivat esiin helppolukuiset ja helposti löydettävät aikataulut ja junamatkan hinta sekä mahdollisuus tehdä verkossa tiedusteluja ja varata lippuja. Selkein peruste välttää junamatkustamista oli oman auton tai bussin käyttö. Kaikissa kyselyryhmissä kauko- ja lähiliikenteessä sekä ei-junamatkustamiskokemusta omaavien keskuudessa vähiten tärkeänä valintatekijänä mainittiin monipuolinen palvelutarjonta asemilla sekä puhelimesta tehtävä tiedustelu ja lippujen varaaminen.

Kaukoliikenteessä junamatkustamisen osalta konduktöörin palvelua, turvallisuutta ja järjestystä junassa sekä muun henkilökunnan palvelua arvioitiin erittäin myönteisesti. Heikoimman arvostuksen sai junien täsmällisyys ja aikataulussa pysyminen. Lähiliikenteessä junamatkustamisen osalta arviot olivat kaikilta osin vähintään melko hyvät. Matkustussujuvuutta arvioitiin hyvin myönteisesti. Myös turvallisuus, lipun ostamisen helppous ja aikataulussa pysyminen saivat melko hyvän tuloksen. Junien siisteyden arvostana oli heikoin.

Mieluisin tapa ostaa lippu on kaukoliikenteessä VR:n verkkokauppa; 70 % matkustaneista ilmoittaa tämän mieluisimmaksi tavaksi. Lähiliikenteessä tulos jakautuu tasaisemmin eri ostovaihtoehtojen kesken.

Saavutettavuuden ja asemalla asioimisen osalta sekä kauko- että lähiliikenteen junamatkustajat arvioivat aseman saavutettavuuden, laiturialueen turvallisuuden ja toimivuuden, matkustusinformaation, aikataulujen soveltuvuuden tarpeisiin sekä näyttötaulujen toimivuuden hyvin myönteisesti. Myös esteettömyysasiat katsottiin huomiodun hyvin. Kriittisimmät arviot annettiin aseman sosiaalitilojen ja odotustilojen viihtyvyydelle sekä lipunmyynnille. Tulokset eivät ole tilastollisesti muuttuneet aiemmasta mittauskerrasta.

Kokonaisarvosana kaukoliikenteen palvelun laadulle on kouluarvosana-asteikolla 7,98 (v. 2017 8,14; laskua -0,16 asteikkoarvoa) eli melko hyvä. Lähiliikenteen kokonaisarvosana on 7,95 eli samalla tasolla kuin v. 2017 (7,96). Erikoista tuloksessa on se, että sekä kiitettävän että heikon arvostuksen antaneiden prosenttiosuus on kasvanut vuodesta 2017.

Junamatkustamisen vahvuusalueiksi voidaan tulosten perusteella nimetä kaukoliikenteessä konduktöörin ja muun henkilökunnan palvelu, turvallisuus ja järjestys sekä siisteys junassa. Lähiliikenteessä vahvuusalueina ovat turvallisuus ja järjestys junassa sekä matkustussujuvuus ja junan vaihtaminen. Keskeisimpänä kehittämiskohteena junamatkustamisen palvelulle on kaukoliikenteen täsmällisyys ja aikataulussa pysyminen.

Lisätietoja tutkimuksesta antavat

Erityisasiantuntija Mertti Anttila, rautatiealan sääntelyelin, puh. 040 502 4911

Tutkimusjohtaja Tomi Ronkainen, IROResearch Oy, puh. 050 304 2397