

Liikenneviraston matkustajainformaatiokysely 2015



Liikenneviraston matkustaja- informaatiokysely 2015

Liikennevirasto
Helsinki 2015

Kannen kuva: Liikenneviraston kuva-arkisto

Verkojulkaisu pdf (www.liikennevirasto.fi)

ISBN 978-952-317-182-4

Liikennevirasto
PL 33
00521 HELSINKI
Puhelin 0295 34 3000

Esipuhe

Liikennevirasto seuraa asiakkaidensa tarpeita ja tyytyväisyyttä muun muassa säännöllisten asiakastutkimusten avulla. Tutkimustuloksia käytetään toiminnan onnistumisen seurantaan sekä apuna toiminnan suunnittelussa ja ohjauksessa.

Syksyn 2015 matkustajainformaatiokysely on jatkoa vuonna 2013 tehdylle ensimmäiselle kyselyllä ja on osa säännöllisesti tehtävien asiakastutkimusten kokonaisuutta. Kyselyn tarkoituksena on saada kattava ja yleistettävä kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä rautatieasemilla tuotettavista matkustajainformaatiopalveluista. Tavoitteena on kehittää luotettava malli, jolla voidaan määrävälein seurata asiakkaiden tyytyväisyyden kehittymistä ja asiakastarpeiden muutoksia junaliikenteen matkustajainformaatiosta.

Vuoden 2015 matkustajainformaatiokyselyn tilaajina toimivat Liikenneviraston asiakkuussuunnittelija Kaisa-Elina Porras ja ylitarkastaja Kimmo Turunen. Kyselyn toteutuksesta ovat vastanneet tutkimusyriitys Innolink Research Oy:ssä toimitusjohtaja Pekka Vuorela, data-analytikko Jari Holttinen sekä tutkimuskonsultti Jan-Erik Müller.

Helsingissä marraskuussa 2015

Liikennevirasto
Liikenne ja tieto -toimiala

Sisällysluettelo

1	YHTEENVETO	5
2	KYSELYN TOTEUTUS.....	7
2.1	Kyselyn tarkoitus	7
2.2	Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä	7
2.3	Tilastolliset merkitsevyystasot	7
2.4	Kyselyn ajankohta ja vastausmäärät.....	8
3	KOKONAISTYYTYVÄISYYS	9
4	KESKEISET MATKUSTUSTIEDOT.....	11
5	MATKUSTAJAINFORMAATION KÄYTTÖ JA TYYTYVÄISYYS INFORMAATIOON	13
5.1	Tiedonhaku asemalla	13
5.2	Tiedonhaku vastauspaikoittain.....	15
5.3	Tyytyväisyys matkustajainformaatioon ja tiedotukseen poikkeustilanteissa...17	
5.3.1	Tietojen käytettävyys.....	17
5.3.2	Tietojen luotettavuus.....	17
5.3.3	Tiedotuksen vuosivertailu.....	19
5.3.4	Tiedotus poikkeustilanteissa	19
5.4	Tyytyväisyys Kehärataan.....	21
6	KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA VAPAA PALAUTE.....	23
6.1	Positiivinen palaute.....	23
6.2	Negatiivinen palaute	23
6.3	Kehittämisehdotukset.....	25
7	TAUSTATIEDOT.....	26
LIITTEET		
Liite 1	Kyselylomake (lomake oli saatavilla lisäksi ruotsiksi, venäjäksi ja englanniksi)	

1 Yhteenveto

Tyytyväisyys matkustajainformaatioon hyvällä tasolla

Syksyn 2015 matkustajainformaatiotutkimukseen kerättiin 1000 vastausta neljällä rautatieasemalla (Helsingin päärautatieasema, Pasilan rautatieasema, Tikkurilan rautatieasema sekä Tampereen rautatieasema) sekä junassa matkustavilta. Junamatkustajien kokonaistyytyväisyys asemien tiedotusjärjestelmiin on hyvällä tasolla ja on parantunut entisestään verrattuna kaksi vuotta sitten tehtyyn tutkimukseen. 85 % vastaajista käytti asteikolla 1–5 kahta korkeinta arvonsanaa 4 tai 5. Vuonna 2013 vastaava osuus oli 80 %.

Kokonaistyytyväisyys nousut edellisestä tutkimuksesta

Parhaimman arvosanan antajien osuus on noussut edellisen tutkimuksen 17 prosentista 26 prosenttiin. Tiedotusjärjestelmää huonona tai erittäin huonona pitävien osuus on jokseenkin marginaalinen 2 %.

Tietojen käytettävyyteen ja luotettavuuteen ollaan tyytyväisiä

Vastaajat ovat erittäin tyytyväisiä myös tietojen käytettävyyteen sekä luotettavuuteen. Vastaajista valtaosa on ollut tyytyväinen tiedotukseen kohdattuun poikkeustilanteen joko junassa tai asemalla. Poikkeustilanteen kohdanneista junassa 40 % ja asemalle 32 % kokee, että tiedotus oli enintään tyydyttävää. Yleisin mainittu tyytymättömyyden syy ovat liian hiljaa ja harvoin toistetut ja taustameluun hukuvat kuulutukset.

Raide ja lähtöaika haetuimmat tiedot

Matkustajat etsivät asemalla olevia näyttötauluista tai monitoreista useimmin tietoa junan lähtöraiteesta sekä -ajasta. Myös junan määränpään tarkistetaan usein. Edellisen kerran junan ollessa myöhässä, tieto myöhästymisestä välittyi vastaajille useimmin kuulutuksista ja seuraavaksi aikataulumonitoreista muiden tiedonsaantitapojen osuuden jäädessä huomattavasti pienemmäksi.

Luottamus näyttöihin ja monitoreihin kasvanut entisestään

Näyttöihin ja monitoreihin luotetaan, sillä 69 % vastaajista pitää näyttöjä ja monitoreja luotettavampana (41 %) tai vähintään yhtä luotettavana (28 %) kuin kuulutuksia. Tilanne on muuttunut selvästi edellisestä, vain kaksi vuotta sitten tehdystä, haastattelututkimuksesta, jossa kuulutuksia pidettiin yhtä luotettavina tai hieman luotettavampina kuin näyttöjä ja monitoreja.

Aikataulumonitoreihin luottavat erityisesti paljon junalla liikkuvat työ-, koulu- tai opiskelumatkalaiset. Lähes joka päivä matkustavista yli puolet luottaa enemmän aikataulumonitoreihin ja vain viidennes luottaa enemmän kuulutuksiin. Harvoin matkustavat ja ostos- tai vapaa-ajanmatkalaiset suosivat enemmän kuulutuksia, mutta heidänkin joukossaan näyttöjä ja monitoreita pidetään luotettavampana tietolähteenä.

Tampereen rautatieaseman käyttäjien keskuudessa annetaan muita suurempi paino kuulutuksille. Tampereella on myös muita asemia vähemmän usein matkustavia sekä työn, koulun tai opiskelun vuoksi matkustavia.

Harvemmin matkustavat ja asemaa käyttävät ovat muita tyytyväisempiä erityisesti tietojen luotettavuuteen ja antavat aseman tiedotusjärjestelmälle hieman paremman arvosana. Poikkeustilanteiden tiedottamisessa erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

Valtaosa vastaajista tyytyväisiä Kehärataan

Kysyttäessä, miten Kehärata auttaa liikkumisessa pääkaupunkiseudulla, 68 % vastanneista piti Kehärataa erittäin hyvänä (26 %) tai hyvänä (42 %) liikkumiselleen. Erityisesti Helsingin päärautatieasemalla haastatelluista muita suurempi osa piti sitä erittäin hyvänä (35 %).

Asiakastarpeet ja kehittämiskohteet

Vastaajien antamassa avoimessa palautteessa esille nousivat tiedotuksen ajantasaisuus ja selkeys. Huomattava osa kommentteista koski kuulutuksia. Kritiikin mukaan ne joko tulevat liian myöhään, liian harvoin tai äänen taso on liian matala, joten kuulutuksen sisältö hukkuu taustahälinään. Kuulutusten kuulemisessa on ongelmia erityisesti Tampereen rautatieasemalla ja Helsingin päärautatieasemalla.

Muut kuin suomenkieliset toivovat enemmän kuulutuksia ja muuta opastusta ruotsiksi ja englanniksi. Ruotsinkieliset kaipaavat erityisesti enemmän ruotsia osaavaa henkilökuntaa. Näyttöjä ja monitoreja toivotaan lisää ja niiden toivotaan olevan suurempia.

Useissa kehitysehdotuksissa on mainittu toivomus mobiilikäytön integroinnista lippu- ja aikataulujärjestelmään, jolloin olisi mahdollista saada ostamastaan matkasta tietoa suoraan omaan mobiililaitteeseen.

2 Kyselyn toteutus

Matkustajainformaatiokyselyn 2015 on toteuttanut Liikenneviraston toimeksiannosta Innolink Research Oy.

2.1 Kyselyn tarkoitus

Tarkastelu kattaa koko Liikenneviraston matkustajainformaatioympäristön mukaan lukien internet- ja mobiilipalvelut. Kyselyn tarkoituksena on saada kattava ja yleistettävä kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä rautatieasemilla tuotettavista matkustajainformaatiopalveluista. Kyselyssä selvitetään, mitkä ovat matkustajainformaation asiakastarpeet, onko tiedottamisessa jotain kehittämistä tai puuttuuko siitä jotain oleellista. Pyrkimyksenä on myös ennakoida tulevia asiakastarpeita. Tutkimus tehdään nyt toista kertaa. Edellinen samansisältöinen tutkimus tehtiin vuonna 2013.

Rakenteellisesti tavoitteena on kehittää luotettava tutkimustapa, jolla voidaan myös jatkossa määrävälein seurata asiakkaiden tyytyväisyyden kehittymistä ja asiakastarpeiden muutoksia junaliikenteen matkustajainformaatiosta. Kysely asemoidaan Liikenneviraston muuhun asiakastutkimuskokonaisuuteen sekä tutkimuksen eri lajeihin.

2.2 Kohderyhmä ja tutkimusmenetelmä

Kyselyn kohderyhmän muodostavat Helsingin päärautatieasemalla, Pasilan rautatieasemalla, Tikkurilan rautatieasemalla sekä Tampereen rautatieasemalla ja junassa haastatellut yli 15-vuotiaat henkilöt. Vastaajajoukko rajattiin matkustusmielessä asemalle tullessiin. (Menossa junaan, tullut ostamaan lipun, saattamassa junalle menijää tai hakemassa junalta tulijaa).

Haastattelut toteutettiin tablet-laitteiden avulla tehtyinä lomakehaastatteluna. Osallistujien oli mahdollisuus vastata kyselyyn joko suomeksi, ruotsiksi, englanniksi tai venäjäksi. Vastaajat saivat kiitokseksi vastaamisesta kahvilipukkeen.

2.3 Tilastolliset merkitsevyystasot

Kokonaistuloksen prosenttiosuuksien eroja eri osajoukkoihin on testattu prosenttiosuuksien 95 %:n merkitsevyystasolla. Tulosten tilastollinen merkitsevyys on testattu ristiintaulukoinneissa χ^2 -testillä.

Haastatellut vastaajamäärät olivat eroavaisuuksien tilastolliseen testaukseen riittävät, joten otoskoko mahdollisesti luotettavin vertailujen tekemisen taustamuuttujien mukaan. Kaikki raportissa esiin tuodut erot ovat tilastollisesti merkitseviä.

2.4 Kyselyn ajankohta ja vastausmäärät

Tutkimushaastattelut toteutettiin viikoilla 41–43 (5.–23.10.2015) aamuisin (klo 7.00–10.00), keskipäivisin (klo 10:01–14:00), iltapäivisin (klo 14:01–18:00) sekä iltaisin (klo 18:01–21:00). Kyselyyn vastasi yhteensä 1000 vastaajaa.

Taulukko 1. Vastanneet haastattelupaikoittain

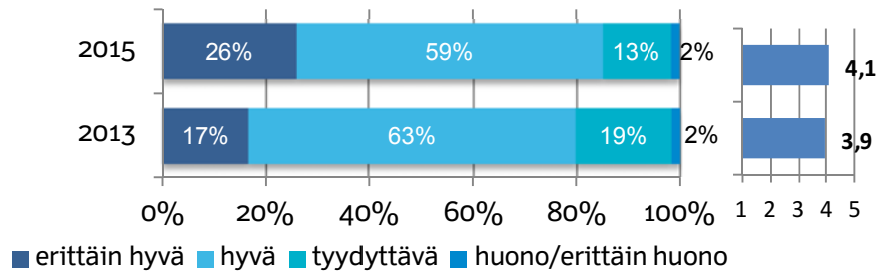
Haastattelupaikka	N	%
Helsingin päärautatieasema	150	15 %
Pasilan rautatieasema	150	15 %
Tampereen rautatieasema	150	15 %
Tikkurilan rautatieasema	150	15 %
Juna	400	40 %
Yhteensä	1000	100 %

Taulukko 2. Haastattelut ajankohdan mukaan

	Haastattelu-aika	N	%
Viikko	41/2015 (5 – 9.10.2015)	343	34 %
	42/2015 (12 – 16.10.2015)	542	54 %
	43/2015 (19 – 23.10.2015)	114	11 %
Viikonpäivä	maanantai	327	33 %
	tiistai	142	14 %
	keskiviikko	96	10 %
	torstai	261	26 %
	perjantai	174	17 %
Ajankohta	aamu (klo 7.00 – 10.00)	255	26 %
	keskipäivä (klo 10:01 – 14:00)	384	38 %
	iltapäivä (klo 14:01 – 18:00)	202	20 %
	ilta (klo 18:01 – 21:00)	159	16 %

3 Kokonaistyytyväisyys

Vastaajat ovat kokonaisuudessaan erittäin tyytyväisiä asemien tiedotusjärjestelmiin. 85 prosenttia arvioi aseman tiedotusjärjestelmän joko hyväksi tai erittäin hyväksi. Huonona tai erittäin huonona sitä pitäviä oli vain 2 %.



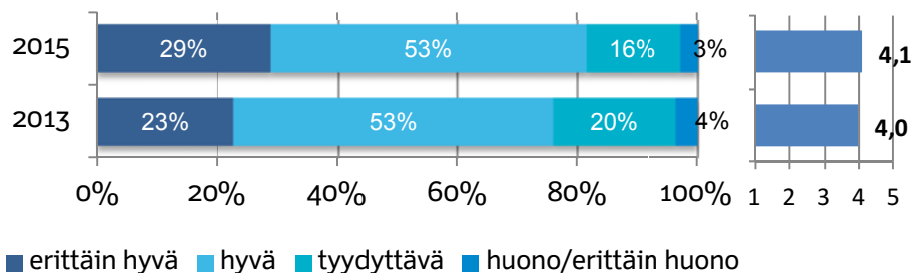
Kuva 1. Kokonaisarvio tämän aseman tai aseman jolta nousitte junaan tiedotusjärjestelmälle

Tyytyväisyys aseman tiedotusjärjestelmiin on noussut edellisestä tutkimuksesta ja erittäin tyytyväisten osuus on kasvanut 9 prosenttiyksikköä. Eniten tyytymättömiä, tyydyttävän tai huonon arvon antaneita on 1–3 päivänä kuukaudessa asemaa käyttävissä.

Aseman käyttöuseuden mukaan tarkasteltuna kaikkein korkeinta arvosanaa ovat käyttäneet muita enemmän harvemmin kuin kerran kuukaudessa tai ensimmäistä kertaa asemaa käyttäneet. Junalla matkustamisen useuden suhteen tulokset ovat samansuuntaisia, mutta erot ovat niin pieniä, että ne eivät ole tilastollisesti merkitseviä. Työ, koulu tai opiskelumatkalla olevat ovat muita jonkin verran kriittisempiä.

Kaikkein parhaimman kokonaisarvosanan antoi vastaajien nuorin ikäryhmä, mutta muuten ikäryhmien väliset erot olivat pieniä.

Tikkurilan asemalla tiedotusjärjestelmä arvioitiin muita useammin hyväksi tai erittäin hyväksi (91 %) ja Tampereella puolestaan oli vähiten tiedotusjärjestelmää hyvänä tai erittäin hyvänä pitäviä. Sielläkään ei sitä pitänyt huonona kuin prosentti vastaajista, mutta tyydyttäväksi sen arvioi 16 %. Tampereen aseman käyttäjät poikkeavat muista matkustajista siten, että he käyttävät asemaa ja matkustavat junalla muiden asemien käyttäjiä huomattavasti harvemmin ja tekevät vähemmän harvemmin työ- tai opiskelumatkoja junalla.



Kuva 2. Indeksi aseman tiedotuksen osatekijöistä

Vastaajilta kysytyn kokonaisarvosanan lisäksi laskettiin myös tiedotukseen tyytyväisyyden indeksi, joka muodostui arvioista matkustajatietojen käytettävyydestä, luotettavuudesta sekä poikkeustilanteista tiedottamisesta asemalla¹.

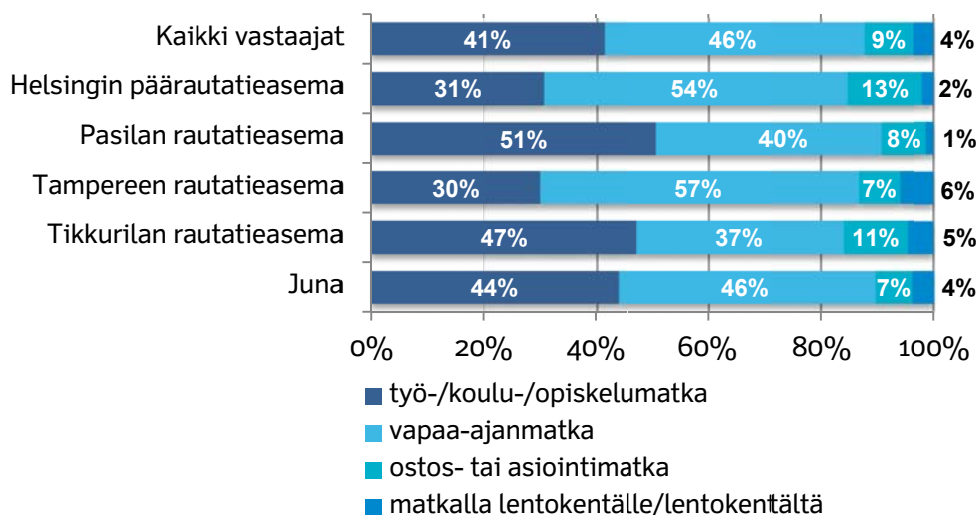
Vastausten keskiarvoista lasketut vuoden 2015 ja 2013 indeksit ovat yhteneväisiä kokonaisarvosanojen kanssa. Indeksissä ”erittäin hyvä” -arvosanan antaneita on enemmän ja ”hyvä” -arvosanan antaneita saman verran kuin runsaan kahden vuoden takaisessa tutkimuksessa. Koska hyvä-arvosanan (arvosana 4) antaneiden osuus on pysynyt edelleen suurena, keskiarvoissa osa-alueiden arvioiden parantuminen näkyy vain 0,1 yksikön nousuna 1–5 asteikolla.

Asemista korkeimman indeksikeskiarvon saa Tikkurila (4,2) muiden asemien keskiarvon ollessa 4,1 ja junassa haastateltujen 4,0. Parhaimmat arviot antavat harvemmin kuin kerran kuukaudessa junalla matkustavat (keskiarvo 4,2). Vähintään viikoittain matkustavien indeksin keskiarvo jää hieman alemmaksi arvoon 4,0. Muiden taustaryhmien suhteen erot ovat niin pieniä, että ne eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

¹ Indeksi laskettiin kokoamalla yhteen arvosanat kysymyksistä 10 (aseman tietojen käytettävyys), 11 (aseman tietojen luotettavuus) ja 13 (aseman poikkeustilanteiden tiedotus). Kuva ilmentää arvosanojen jakaumaa..

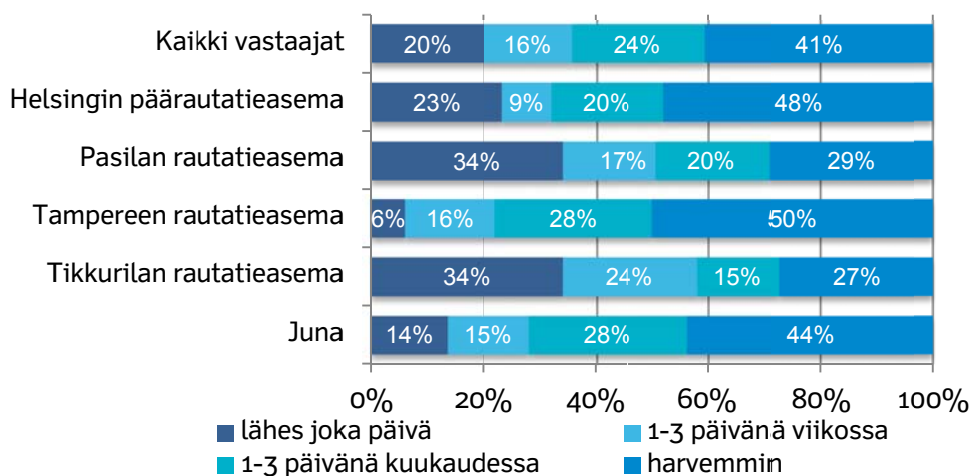
4 Keskeiset matkustustiedot

Vastaajista 41 prosentilla matkan tarkoitus oli työ-, opiskelu- tai koulumatka. Pasilan asemalla työ-, opiskelu- tai koulumatkalaisia oli yli puolet ja Tikkurilan asemalla lähes puolet. Helsingin ja Tampereen rautatieasemilla haastatelluissa oli muita asemia enemmän vapaa-ajan matkalla olevia.



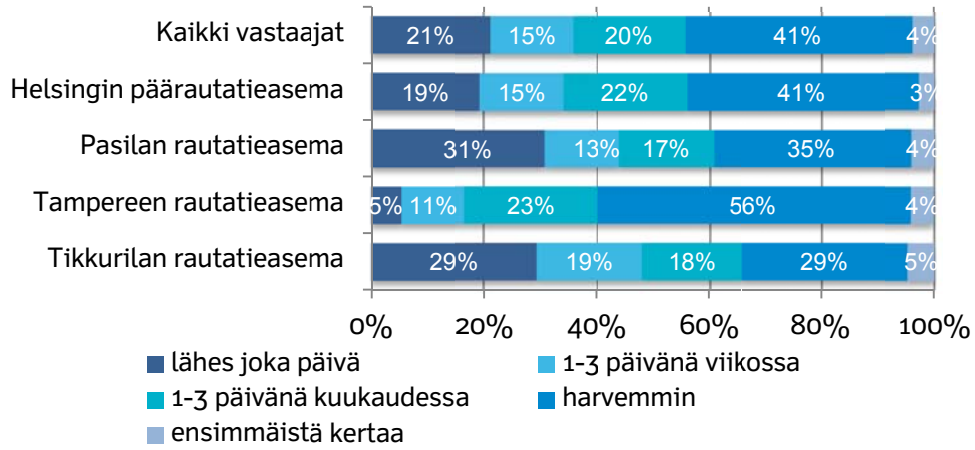
Kuva 3. Mikä on tämän matkanne tarkoitus?

Kaikista vastaajista 20 % matkusti junalla päivittäin ja 41 % harvemmin kuin kerran kuukaudessa. Lähes joka päivä matkustavia oli yli kolmannes Pasilan ja Tikkurilan asemilla. Tampereen rautatieasemalla haastatelluista vain 6 % matkusti junalla päivittäin ja siellä vastaajista puolet matkusti harvemmin kuin kerran kuussa. Myös Helsingin rautatieasemalla kyselyyn vastanneista lähes puolet matkusti junalla harvemmin kuin kerran kuussa.



Kuva 4. Kuinka usein matkustatte junalla?

Kaikista vastaajista viidennes (21 %) käytti asemaa lähes joka päivä. Pasilan ja Tikkurilan asemilla lähes joka päivä käytäviä oli lähes kolmannes. Tampereen rautatieasemaa käytettiin muita asemia selvästi harvemmin, sillä vain 6 % käytti sitä lähes joka päivä ja 60 % vastaajista käytti sitä harvemmin kuin kerran kuussa tai käyttökerta oli ensimmäinen.

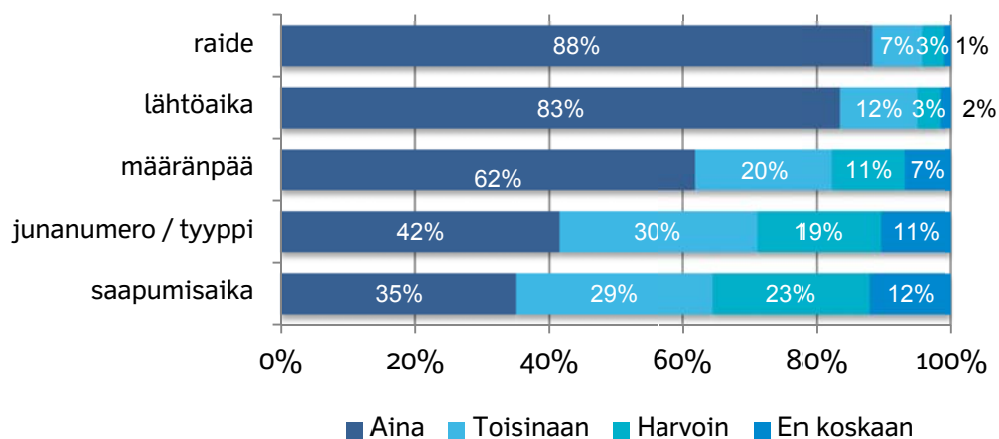


Kuva 5. Kuinka usein käytätte tätä asemaa?

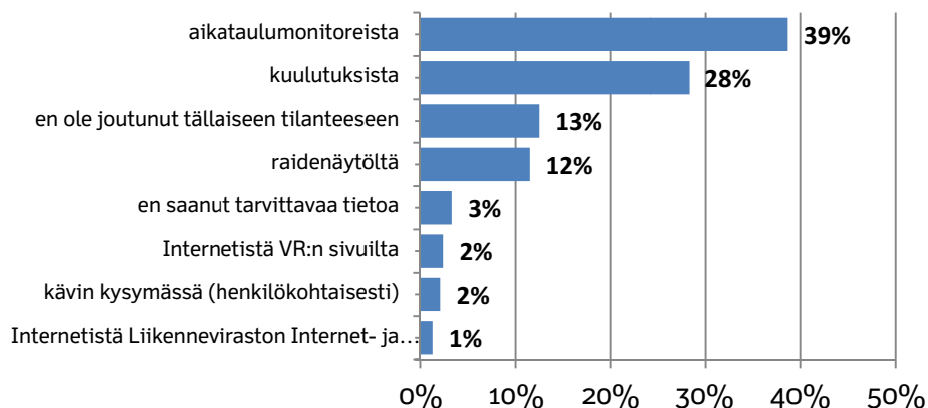
5 Matkustajainformaation käyttö ja tyytyväisyys informaatioon

5.1 Tiedonhaku asemalla

Valtaosa matkustajista hakee näyttötauluilta tai monitoreilta aina tietoa junan raiteesta (88 %) ja lähtöajasta (83 %). Matkustajista 62 % tarkistaa näytöiltä aina myös tiedon junan määränpäästä. Helsingin päärautatieasemalla vastanneet tarkistivat muita useammin (51 %) aina myös junan numeron tai tyypin. Tampereen rautatieasemalla valtaosa tarkisti aina raiteen (93 %) ja muiden asemien käyttäjiä useammat tarkistivat saapumisajan (46 %). Nuorimman ikäluokan vastaajat, 15–18-vuotiaat, hakevat muita harvemmin tietoa lähtöajasta ja määränpäästä. Lähes joka päivä matkustavistakin 81 % tarkistaa aina raiteen näyttötauluilta tai monitoreista. Harvemmin matkustavia kiinnostaa junan saapumisaika useammin matkustavia enemmän (43 % tarkistaa aina).

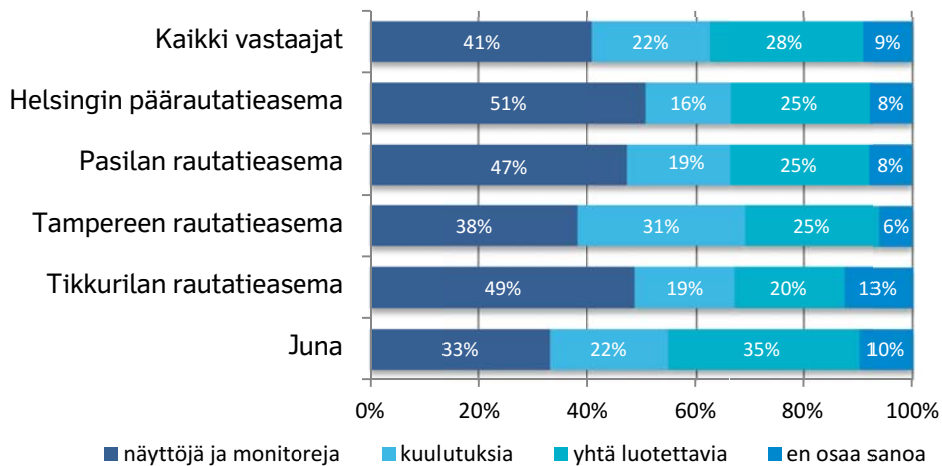


Kuva 6. Mitä tietoa yleensä haette näyttötaululta tai monitoreilta?



Kuva 7. Mistä viimeksi saitte tiedon, kun junanne oli myöhässä?

Yleisimmät tiedonsaantitavat junan myöhästymisestä ovat aikataulumonitorit (39 %) ja kuulutukset (28 %). Aikataulumonitorit ovat muita yleisempi tiedonsaantitapa Pasilan (49 %) ja Tikkurilan (45 %) rautatieasemilla. Näiltä asemilta matkustavat ovat myös aktiivisimpia junakäyttäjiä. Yhteys näkyy siinä, että lähes joka päivä matkustavista 59 % saa tiedon myöhästymisistä näyttötauluista. Tampereen rautatieasemalla 42 % saa tiedon myöhästymisistä kuulutuksista, mikä on selvästi muita asemia suurempi osuus.

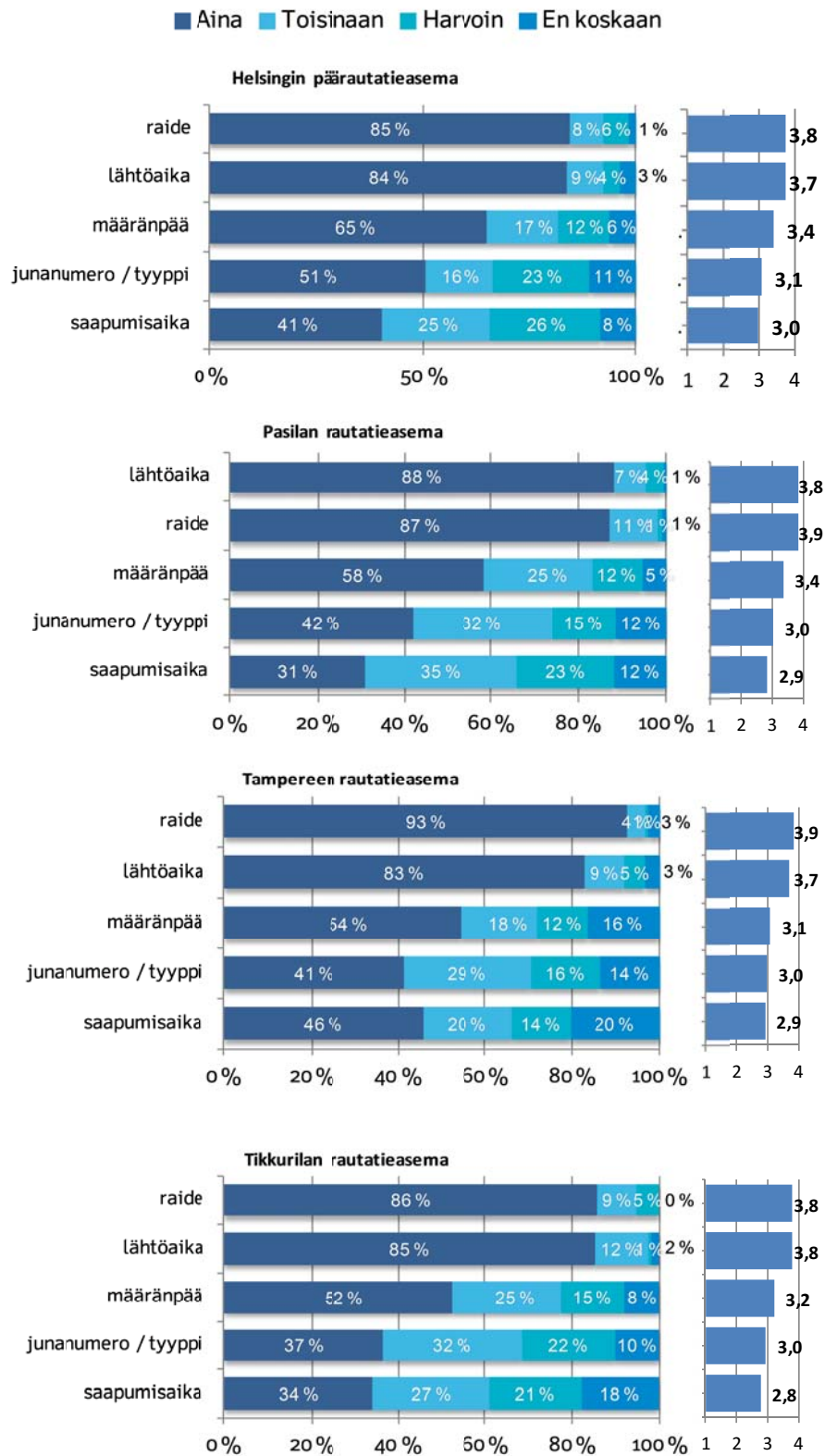


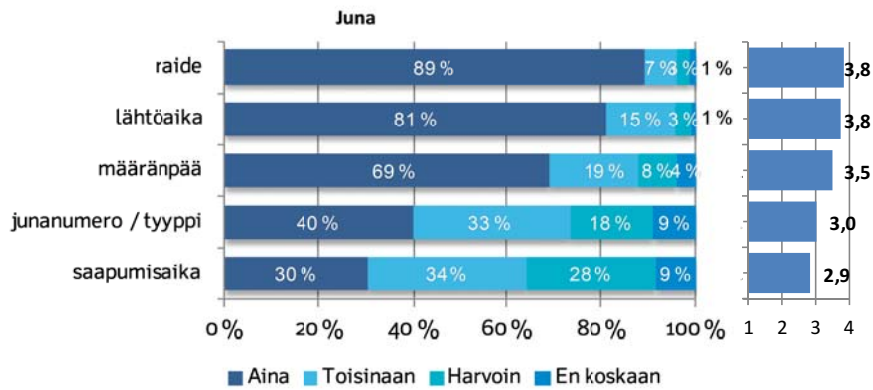
Kuva 8. Mitä tietolähdettä pidätte luotettavampana?

Kun verrataan näyttöjen ja monitoreiden sekä kuulutusten luotettavuutta tietolähteenä, näytöt ja monitorit koetaan selvästi luotettavammaksi tietolähteeksi (41 %). Kuulutuksia luotettavampana pitävien osuus jää huomattavasti alemmas (22 %). Lisäksi 28 % kokee näytöt ja monitorit yhtä luotettaviksi. Junassa haastatelluista runsas kolmannes (35 %) pitää molempia yhtä luotettavina ja vastaavasti näyttöjä ja monitoreja luotettavimpana pitävien osuus jää 33 prosenttiin. Tampereen rautatieasemalla haastatellut luottavat kuulutuksiin enemmän ja näyttöihin ja monitoreihin vähemmän kuin Helsingin asemilla haastatellut, mutta heilläkin näyttöihin ja monitoreihin luottavien osuus on selvästi suurempi.

Lähes joka päivä junalla matkustavat (51 %) luottavat näyttöihin ja monitoreihin kuukausittain (38 %) tai harvemmin (36 %) matkustavia huomattavasti enemmän. Nuoremmat ikäryhmät, erityisesti 15–18-vuotiaat, pitävät muita useammin tietolähteitä yhtä luotettavina. Vanhimmat ikäryhmät puolestaan luottavat kuulutuksiin muita enemmän.

5.2 Tiedonhaku vastauspaikoittain



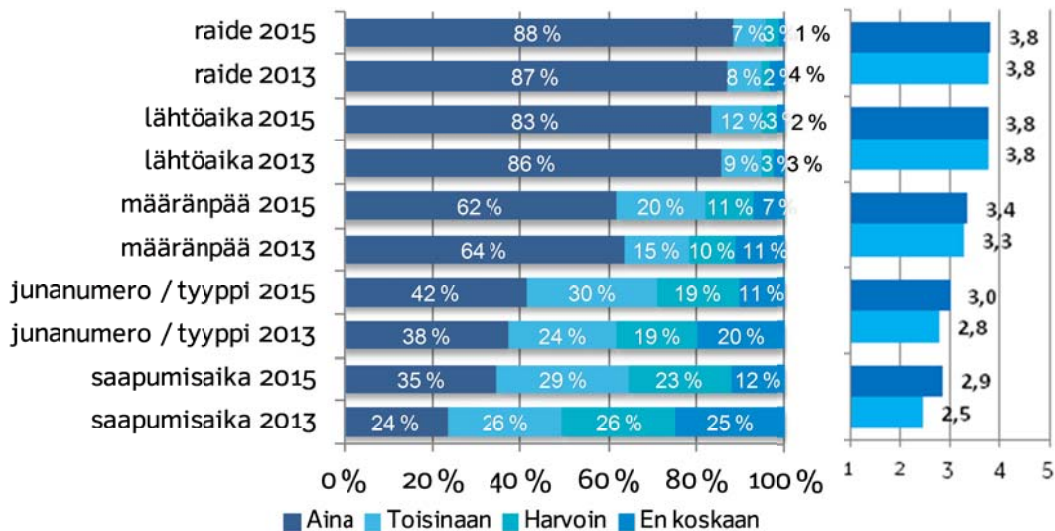


Kuva 9. Mitä tietoa yleensä haette näyttötaululta tai monitoreilta? Vastauspaikoittain. Asteikko 4= aina, 3= toisinaan, 2=harvoin, 1 = en koskaan

Kaikkien tietolajien keskiarvo haastattelupaikan mukaan:

- Helsingin päärautatieasema 3,39 (v. 2013 3,29), keskihajonta 0,59
- Tampereen rautatieasema 3,32 (v. 2013 3,30), keskihajonta 0,61
- Pasilan rautatieasema 3,39 (v. 2013 2,97), keskihajonta 0,48
- Tikkurilan rautatieasema 3,32 (v. 2013 ei haast.), keskihajonta 0,55
- Juna 3,43 (v. 2013 3,28), keskihajonta 0,52

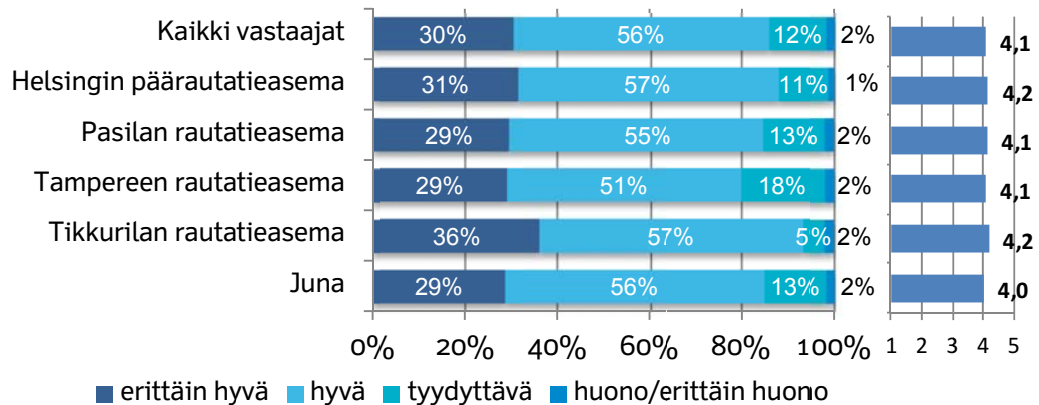
Verrattaessa tiedonhakua koskevia tuloksia edelliseen tutkimukseen, huomio kiinnittyy siihen, että nyt huomattavasti useampaa vastaajaa kiinnostaa junan saapumisaika kuin aiemmin.



Kuva 10. Vuosivertailu: Mitä tietoa yleensä haette näyttötaululta tai monitoreilta? Asteikko 4= aina, 3= toisinaan, 2=harvoin, 1 = en koskaan

5.3 Tyytyväisyys matkustajainformaatioon ja tiedotukseen poikkeustilanteissa

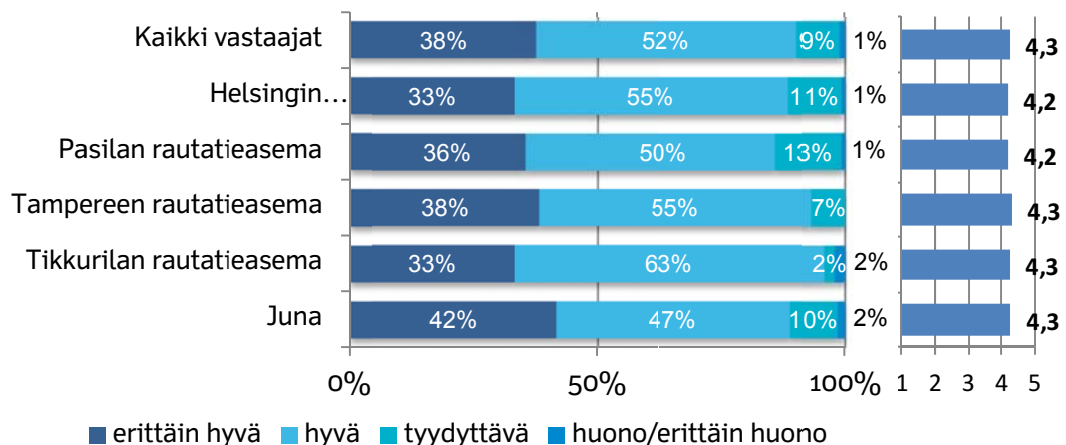
5.3.1 Tietojen käytettävyys



Kuva 11. Minkä arvosanan annatte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tietojen käytettävyydelle (havaittavuus, saavutettavuus ja kuuluvuus)? Asteikko 1-5: 1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä

Vastauspaikkojen välillä ei ole juurikaan eroa tyytyväisyydessä tietojen käytettävyyteen. Ainoastaan Tikkurila erottuu muista, sillä siellä erittäin tyytyväisten osuus on muita suurempi. Tietojen käytettävyyttä arvostavat erityisesti harvemmin kuin kuukausittain asemaa käyttävät (50 % erittäin hyvä) ja harvemmin kuin kuukausittain junalla matkustavat (35 % erittäin hyvä). Sitä vähemmän matkustavien ryhmien välillä ei ole suurta eroa. Harvoin junalla matkustavien ja harvoin asemaa käyttävien joukossa erittäin tyytyväisten osuus on suurempi kuin enemmän matkustavien joukossa kaikilla muilla asemilla paitsi Tampereen asemalla. Siellä puolestaan tyytyväisin joukko ovat lähes joka päivä junalla matkustavat. Tosin asemakohtaisesti tarkasteltuna harvoin matkustavien joukko jää pieneksi.

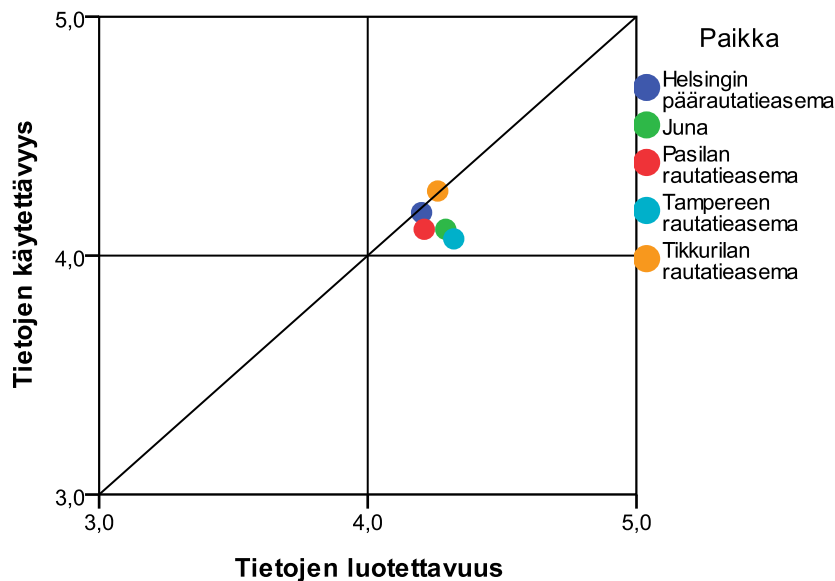
5.3.2 Tietojen luotettavuus



Kuva 12. Minkä arvosanan annatte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tietojen luotettavuudelle? Asteikko 1-5: 1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä

Tietojen luotettavuudesta annettujen arvosanojen keskiarvojen erot ovat asemien välillä pieniä. Tampereen rautatieasemalla ja junassa haastatellut antavat muita useammin luotettavuudesta parhaimman arvosanan. Yleisesti ottaen arviot tietojen luotettavuudesta ovat parempia kuin arviot käytettävyydestä.

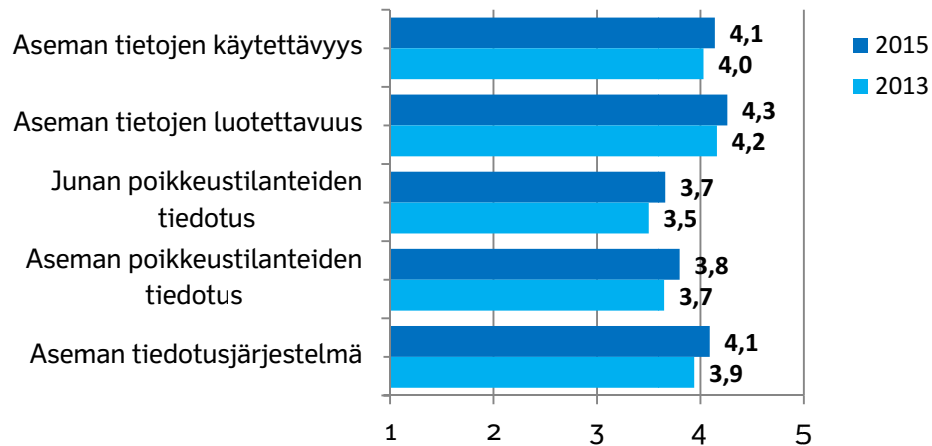
Asemaa harvemmin kuin kerran kuukaudessa käyttävät antavat tietojen luotettavuudesta huomattavasti paremman arvion kuin sitä useammin käyttävät (59 % erittäin hyvä).



Kuva 13. Nelikenttäanalyysi: tietojen käytettävyys ja luotettavuus vastauspaikoittain. Asteikko 1-5: 1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä. (asteikkojen alkupäät on jätetty pois kuviosta, jotta erot näkyisivät selvemmin)

Vastaajat kokevat sekä tietojen käytettävyyden että luotettavuuden keskimäärin hyväksi kaikilla asemilla sekä junassa haastateltujen osalta niillä asemilla joilla nousivat junaan. Luotettavuuden ja käytettävyyden arviot ovat samanlaisia kaikilla haastatelupaikoilla. Tikkurilan asemalla käytettävyys koetaan hieman muita asemia paremmaksi ja Tampereen rautatieasemalla puolestaan luotettavuus koetaan hieman muita paremmaksi. Tampereen asemalla haastatellut käyttävät asemaa muita harvemmin ja harvemmin asemaa käyttävät ovat tässä ja myös monissa muissa kysymyksissä tyytyväisempiä.

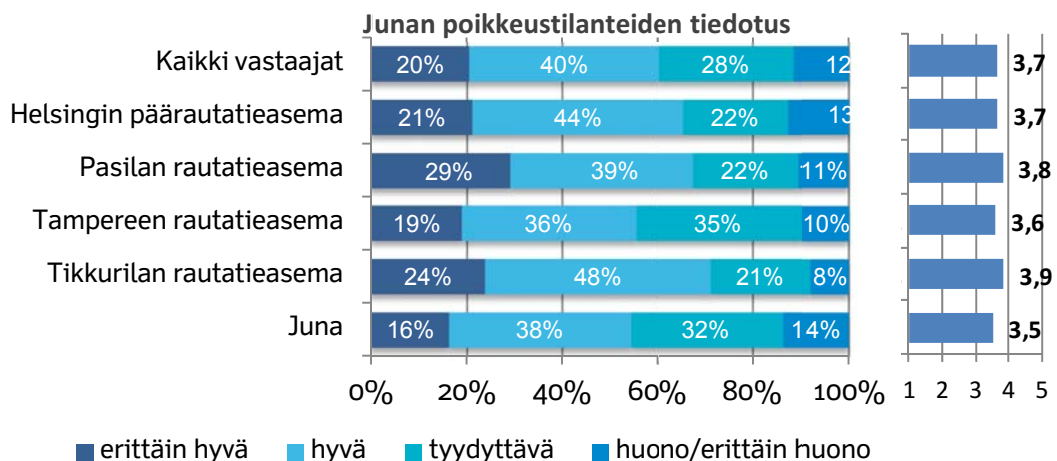
5.3.3 Tiedotuksen vuosivertailu



Kuva 14. Tiedotuksen vertailu edellisen tutkimuksen tuloksiin. Asteikko 1-5: 1=erittäin huono,...5=erittäin hyvä.

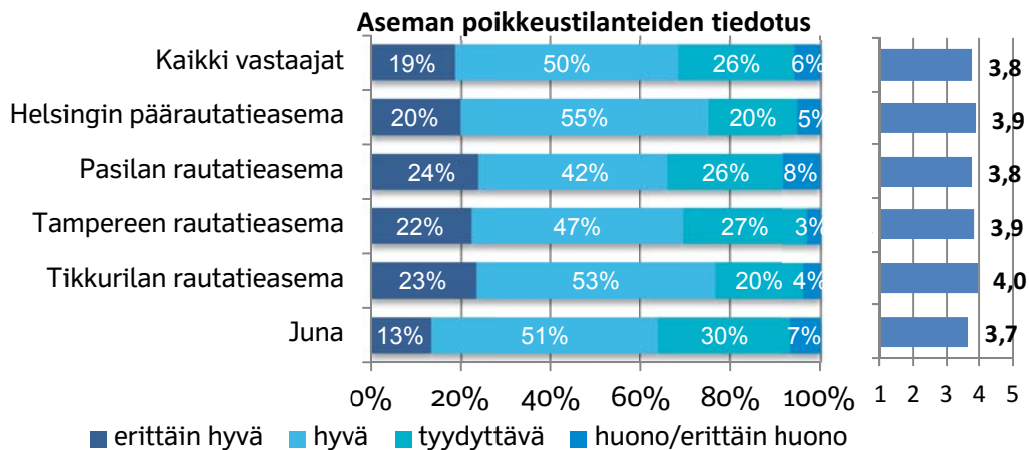
Tiedotus saa tämän vuoden tutkimuksessa kaikkien osa-alueidensa kohdalla paremmat arviot kuin vuonna 2013 tehdyssä tutkimuksessa. Annetut arvosanat ovat kohtuullisen korkeita, vaikka junan ja aseman poikkeustilanteiden tiedotus saakin muita heikommät arviot.

5.3.4 Tiedotus poikkeustilanteissa

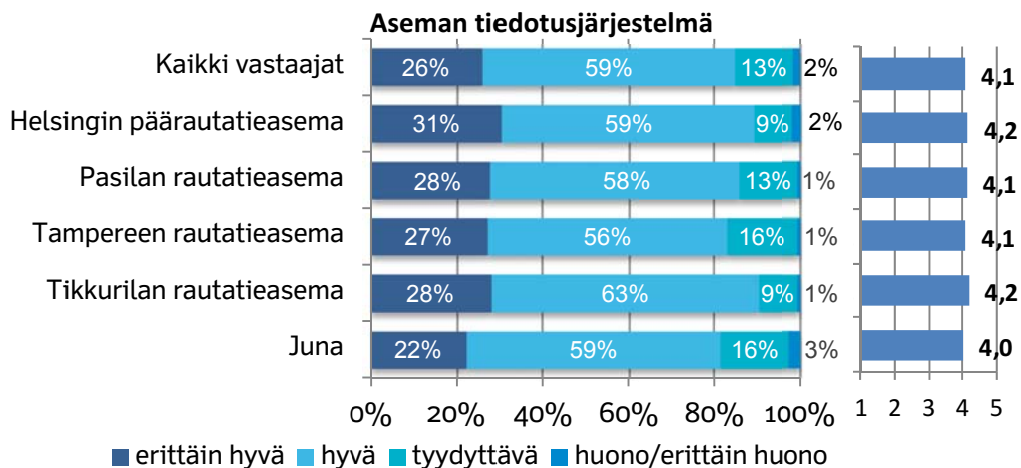


Kuva 15. Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen junassa (esimerkiksi juna oli myöhässä/juna myöhässä tai raide vaihtunut), minkä arvosanan antaisitte silloiselle junan/aseman poikkeustilanteiden tiedotuksille? Asteikko 1-5: 1=erittäin huono,...5=erittäin hyvä.

60 % vastaajista pitää junan poikkeustilanteiden tiedotusta erittäin hyvänä tai hyvänä. Aseman poikkeustilanteiden tiedotuksen osalta vastaava osuus on 69 %. Vähiten tyytyväisiä poikkeustilanteiden tiedotukseen olivat työ-, koulu- tai opiskelumatkalla olevat.

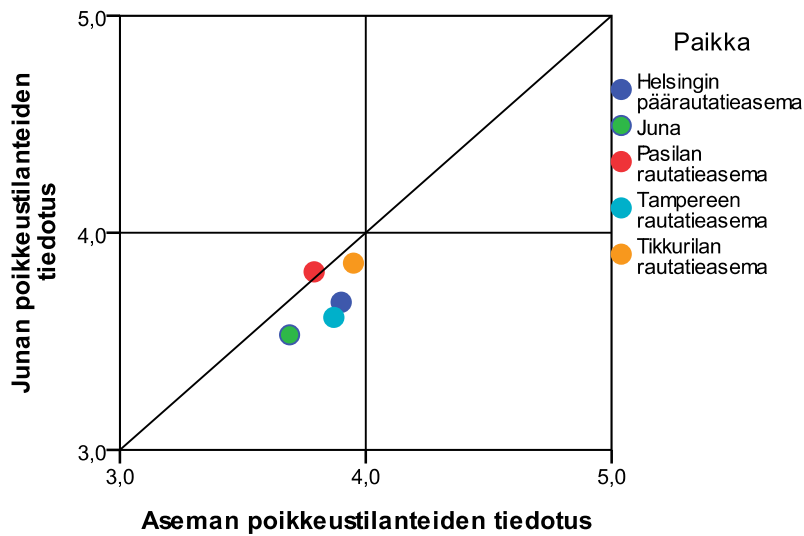


Kuva 16. Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen tällä asemalla (esimerkiksi juna oli myöhässä tai raide vaihtunut), minkä arvosanan antaisitte silloiselle aseman poikkeustilanteiden tiedotuksille? Asteikko 1-5: 1=erittäin huono,...5=erittäin hyvä.



Kuva 17. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tiedotusjärjestelmälle? Asteikko 1-5: 1=erittäin huono,...5=erittäin hyvä.

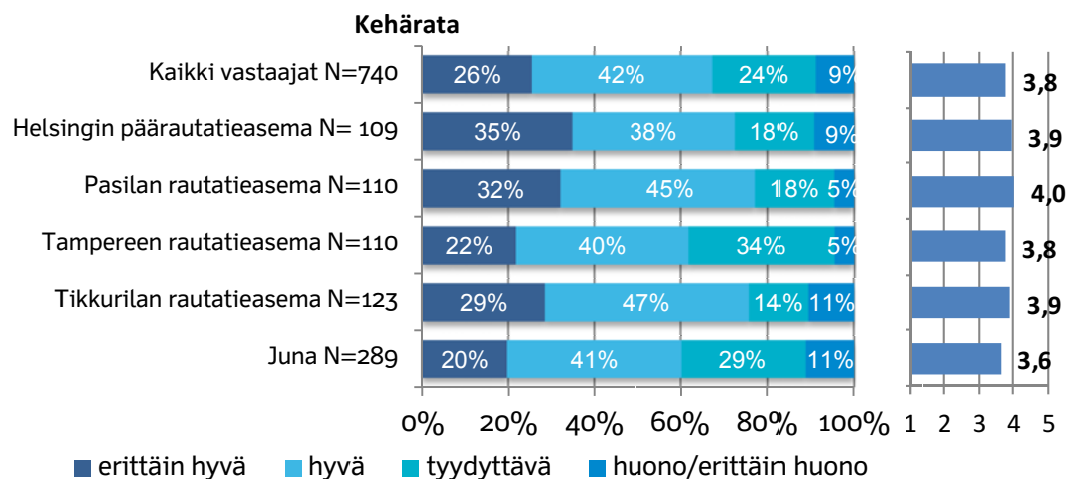
Erot kokonaistyytyväisyydessä eri asemien välillä ovat suhteellisen pieniä. Helsingin päärautatieasemalla ja Tikkurilan rautatieasemalla haastatellut antavat parhaimmat kokonaisarvosanat ja junassa haastatellut heikoimmat.



Kuva 18. Nelikenttäanalyysi: tiedotuspoikkeustilanteista asemalla ja junassa vastauspaikoittain. Asteikko 1-5: 1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä. (asteikkojen alkupäät on jätetty pois kuvioista, jotta erot näkyisivät selvemmin)

Sekä asemilla että junassa tapahtuva poikkeustilanteiden tiedotus arvioidaan kohtuullisen hyväksi. Aseman tiedotukseen ollaan tyytyväisimpiä Tikkurilan rautatieasemalla ja vähiten tyytyväisiä Pasilan rautatieasemalla. Sekä asemalla että junan tiedotukseen vähiten tyytyväisiä ovat junassa haastatellut vastaajat.

5.4 Tyytyväisyys Kehärataan



Kuva 19. Miten hyvin Kehärata auttaa teitä liikkumisessanne pääkaupunkiseudulla? Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyydyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono

Kaikilla vastaajilla ei ole ollut mielipidettä Kehäradasta, sillä kysymykseen on vastannut 740 henkilöä. Vastanneiden näkemys Kehäradan vaikutuksesta heidän omaan liikkumiseensa pääkaupunkiseudulla on pääosin positiivinen. Lentokentälle tai lentokentälle matkustavat ovat vastaajista kaikkein tyytymättöimpiä junan poikkeus-tilanteiden tiedotukseen (asteikolla 1–5 3,5). Helsingin päärautatieasemalla ja Pasilan rautatieasemalla haastatellut ovat muita tyytyväisempiä ja junassa haastatellut vähiten tyytyväisiä, mutta myös muista vastanneista selvä enemmistö pitävää rataa hyvänä liikkumiselleen.

6 Kehittämis ehdotukset ja vapaa palaute

Avoimet vastauskentät keräsivät vastaajilta runsaasti palautetta tiedotuksesta ja palveluiden kehittämisestä. Kehittämis ehdotuskohtaan annettiin vastauksia yhteensä 295 kappaletta. Kuten edellisessäkin tutkimuksessa varsin suuri osa palautteesta koski VR:n vastuulle kuuluvia tehtäviä eikä niinkään Liikenneviraston vastuulla olevaa matkustajainformaatiota, jota kysely varsinaisesti koski. Seuraavassa on koostettu esimerkkejä palautteesta jaoteltuna positiivisiin ja negatiivisiin palautteisiin sekä kehittämis ehdotuksiin. Kaikki annettu palaute on koottu erilliseen liitteeseen ryhmiteltynä aiheen ja haastattelupaikan mukaan.

6.1 Positiivinen palaute

- Junissa tiedotus on tärkeätä. On parantunut viime vuosien aikana.
- Käytän harvoin ja olen ollut tyytyväinen.
- Mun mielestä tämä on ihan hyvä. Tosi hyvin ilmoitettu ja merkattu kaikki.
- Tikkurilan asema on nyt hieno. Siinä oli hyvä odottaa. Aikaisemmin ei päässyt illalla edes sisälle.
- Olen tyytyväinen. Taulut on selkeät.
- Tiedottaminen on parantunut viimeisen parin vuoden aikana . Sitä annetaan paljon enemmän ja jo lyhyistä viiveistä. Hyvä.
- Great compared to southern Europe.
- Mun mielestä tää on hyvä ja toiminut hyvin. Kehärata parasta mitä tapahtunut vuosikymmeniin. Se on nopeuttanut mun matkustamista.

6.2 Negatiivinen palaute

- Jos juna myöhässä tai peruttu, niin olisi hyvä, että kuulutukset asemilla olisivat ajan tasalla. Välillä on ollut tilanteita, että mitään tietoa ei tullut.
- Kuulutukset kuluvat toisinaan huonosti.
- Kuulutukset myöhästymisistä hieman useammin.
- The volume of english speaking voice
- VR nettisivuilla pitäisi olla ajantasaisin tieto. Nyt esim. Iltapäivälehdet ehtii ensin.
- Vaunun numeroissa huono järjestää vanhoille ihmisille. Vaunun numerot suuremmille näytölle.
- Junissa vaunujen numerot ovat pienellä ja niitä joutuu tihrustamaan.

Perustelut tietojen käytettävyyttä ja luotettavuutta sekä poikkeustilanteiden tiedotusta koskeville heikoille arvosanoille

Vastaajia pyydettiin perustelemaan vastauksensa, mikäli he olivat käyttäneet vastausvaihtoehtoja ”huono” tai ”erittäin huono” tietolähteiden käytettävyyttä ja luotettavuutta sekä poikkeustilanteiden tiedotusta koskevissa kysymyksissä. Haastatteluissa osa vastaajista halusi perustella myös myönteisemmät vastauksensa.

Heikko arvosana aseman tiedotuksen käytettävyydelle (2 % vastaajista antoi arvosanaksi huono tai erittäin huono)

- Monitorit ovat vaikea löytää.
- Joskus kuulutukset kuuluvat todella huonosti.
- Kuulutuksista ei valitettavasti saa selvää.
- Saapumisajat voisivat olla paremmin näkyvissä.
- En nähnyt nopeasti miltä raiteelta lähtee seuraava juna junaan vaihdettaessa

Heikko arvosana aseman tiedotuksen luotettavuudelle (1 % vastaajista antoi arvosanaksi huono tai erittäin huono)

- Kuulutukset ristiriidassa näyttötaulujen kanssa
- Kuulutukset eivät pidä paikkaansa.
- Erittäin usein raidemuutoksista tiedotetaan virheellisesti tai liian myöhään lahtoaikaan nähden.
- Usein liian optimistisia
- Pasilan asemalla tieto junan myöhästymisestä tulee liian myöhään. Yleensä olen ehtinyt kävellä raiteen viereen värjöttelemään.

Perustelut heikkolle arvosanalle poikkeustilanteiden tiedotuksesta junassa (12 % vastaajista antoi arvosanaksi huono tai erittäin huono)

- Asiasta ei tiedotettu.
- Junissa kuulutukset ovat joskus hiljaisia.
- Announcements have been only in Finnish in Pasila.
- Tietoa piti odottaa kauan

Heikko arvosana poikkeustilanteiden tiedotukselle asemalla (6 % vastaajista antoi arvosanaksi huono tai erittäin huono)

- Monitorit eivät olleet käytössä, kuulutukset epäselviä.
- Kuulutuksia voisi tulla useammin
- Kuulutukset ovat epäluotettavia.
- Usein pelkkiä kuulutuksia. Luotan näyttöihin ja ihmisen (konduktöörin) saamaan
- Ei kuulutettu.
- Ei tullut kovin nopeasti tietä. Piti jonkin aikaa odotella infoa
- Ristiriitaista tietoa.
- Jos liikenne jumissa pahasti on pitänyt katsoa netistä.

6.3 Kehittämisehdotukset

Tiedottamisen nopeus:

- Tiedon pitäisi tulla nopeammin.
- Kuulutukset voisivat tulla useamman kerran. Tieto siitä, kuinka paljon juna on myöhässä, voisi tulla aikaisemmin, jotta voisi katsoa muita vaihtoehtoja kulkemiseen.
- Tiedottaminen milloin seuraava juna tulee jos juna on myöhässä tai peruttu.

Kuulutukset:

- Selkeämmin kuulutukset ja useammin toistot
- Kuulutukset hukkuvat hälinään, tähän jotain vaihtoehtoja.
- Kuulutukset niin selviksi ja kuuluviksi, että ne ymmärtää.

Kieli:

- More information for tourists and in english
- More signposts and monitors in English, especially in Helsinki.
- Fler språk. Egentligen menar jag att man måste ge information på tåget av konduktören i högtalaren även på svenska och på engelska.
- Some announcements in trains should also be in English

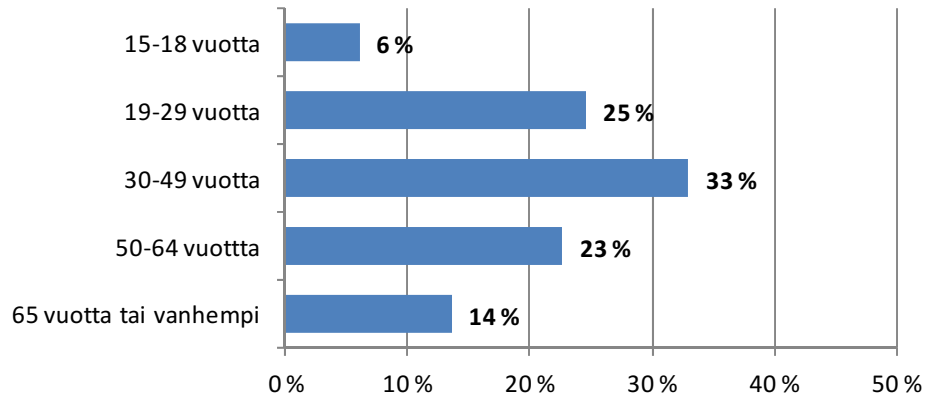
Mobiili:

- Live updates to mobiles
- Poikkeustilanteista pitäisi tulla tieto suoraan älypuhelimeen, joko tekstiviestillä tai sähköpostilla.
- Olisi mukava saada linkitettyä varatut/ ostetut matkat VR:n mobiilisovellukseen siten, että poikkeustilanteista tulisi automaattisesti tietoa, kun ne koskevat omaa matkaa. Samoin tieto myöhästymisestä matkan aikana voitaisiin tiedottaa notifikaatiolla.
- Kännyköihin voisi tulla reaaliaikaisesta tietoa.

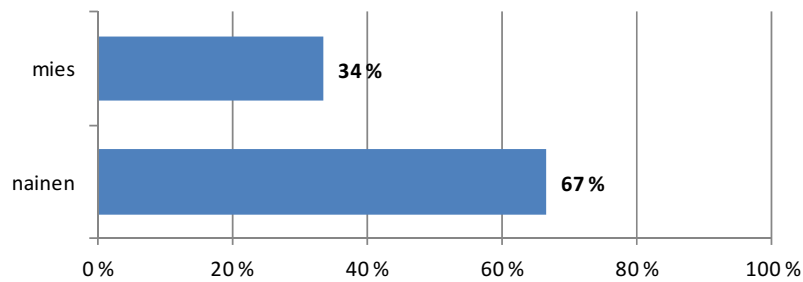
Näyttötaulut:

- Näyttötauluja voisi olla tiheämmässä ja koko voisi paikoitellen olla suurempi.
- Näytöt saisi olla suurempia.
- Kaikkien näyttötaulujen tekstit suuremmiksi.
- Asemien ulkopuolelle näyttötaulut. Niitä voisi olla ympäri kaupunkia, keskeisissä paikoissa.
- Aikataulunäyttöjen yhteyteen enemmän reittikaavioita. Pk-seudun sisällä useat junat kulkevat samaa reittiä, mutta pysähtyvät eri asemilla. Tiedottamista siitä, mikä juna jättää mitkäkin asemat väliin, tulee ehdottomasti lisätä.
- Ei juurikaan kehitettävää. Jossain voisi olla vaihtoyhteyksien raiteet esillä, vaikka ne yleensä konduktööri kertoo.
- It's better to see to which part of station a train stop before go to a platform ; for example we can't see it on the upper floor in tikkrila station, just can see a train number, departure time, platform number, destination.

7 Taustatiedot



Kuva 17. Vastaajien ikäjakauma



Kuva 18. Vastaajien sukupuolijakauma

Taulukko 5. Kysymyslomakkeen kieli

	N	%
suomi	832	83 %
ruotsi	29	3 %
venäjä	48	5 %
englanti	91	9 %

TAUSTATIEDOT

1. Vastauspaikka

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> Helsingin päärautatieasema | 3. <input type="checkbox"/> Tampereen rautatieasema |
| 2. <input type="checkbox"/> Pasilan rautatieasema | 4. <input type="checkbox"/> Tikkurilan rautatieasema |
| 5. <input type="checkbox"/> Juna | |

2. Täyttöajankohta

Viikko

1. 41/2015 (5.–9.10.2015)
2. 42/2015 (12.–16.10.2015)
3. 43/2015 (19.–23.10.2015)

Viikonpäivä

1. maanantai
2. tiistai
3. keskiviikko
4. torstai
5. perjantai

Ajankohta

1. aamu (klo 7.00 – 10.00)
2. keskipäivä (klo 10:01–14:00)
3. iltapäivä (klo 14:01–18:00)
4. ilta (klo 18:01–21:00)

3. Sukupuoli

- | | |
|----------------------------------|------------------------------------|
| 1. <input type="checkbox"/> mies | 2. <input type="checkbox"/> nainen |
|----------------------------------|------------------------------------|

4. Ikä

- | | |
|--|--|
| 1. <input type="checkbox"/> 15 – 18 vuotta | 4. <input type="checkbox"/> 50 – 64 vuotta |
| 2. <input type="checkbox"/> 19 – 29 vuotta | 5. <input type="checkbox"/> 65 vuotta tai vanhempi |
| 3. <input type="checkbox"/> 30 – 49 vuotta | |

5. A. Kuinka usein matkustatte junalla?

B. Kuinka usein käytätte tätä asemaa? (kysytään vain asemalla)

A. Kuinka usein matkustatte junalla?

1. lähes joka päivä (4 tai useampana päivänä viikossa)
2. 1-3 päivänä viikossa
3. 1-3 päivänä kuukaudessa
4. harvemmin

B. Kuinka usein käytätte tätä asemaa?

1. lähes joka päivä (4 tai useampana päivänä viikossa)
2. 1-3 päivänä viikossa
3. 1-3 päivänä kuukaudessa
4. harvemmin
5. ensimmäistä kertaa

6. Mikä on tämän matkanne tarkoitus?

- | | |
|---|--|
| 1. <input type="checkbox"/> työ-/koulu-/opiskelumatka | 3. <input type="checkbox"/> ostos- tai asiointimatka |
| 2. <input type="checkbox"/> vapaa-ajanmatka | 4. <input type="checkbox"/> matkalla lentokentälle/lentokentältä |

ASEMAN INFORMAATIO

7. Mitä tietoa yleensä haette näyttötaululta tai monitoreilta?

	Aina	Toisinaan	Harvoin	En koskaan
1. junanumero/tyyppi.....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. määränpää	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. lähtöaika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. saapumisaika	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. raide	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Mistä viimeksi saitte tiedon, kun junanne oli myöhässä?

- | | |
|--|---|
| 1. <input type="checkbox"/> aikataulumonitoreista | 6. <input type="checkbox"/> Internetistä Liikenneviraston Internet- ja mobiilipalvelusta (ollut koekäytössä v.2010 lähtien) |
| 2. <input type="checkbox"/> raidenäytöltä | 7. <input type="checkbox"/> en ole joutunut tällaiseen tilanteeseen |
| 3. <input type="checkbox"/> kuulutuksista | 8. <input type="checkbox"/> en saanut tarvittavaa tietoa |
| 4. <input type="checkbox"/> kävin kysymässä (henkilökohtaisesti) | |
| 5. <input type="checkbox"/> Internetistä VR:n sivuilta | |

9. Mitä tietolähdettä pidätte luotettavampana?

LIITE 1 / 2 (2)

1. näyttöjä ja monitoreja
2. kuulutuksia
3. yhtä luotettavia
4. en osaa sanoa

10. Minkä arvosanan annatte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tietojen käytettävyydelle (havaittavuus, saavutettavuus ja kuuluvuus)?**Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyytyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono**

Tietojen käytettävyyys (havaittavuus, saavutettavuus ja kuuluvuus) 5 4 3 2 1

Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perustelujanne: _____

11. Minkä arvosanan annatte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tietojen luotettavuudelle?**Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyytyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono**

Tietojen luotettavuus 5 4 3 2 1

Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perustelujanne: _____

12. Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen junassa (esimerkiksi juna oli myöhässä), minkä arvosanan antaisitte silloiselle junan poikkeustilanteiden tiedoiksille?**Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyytyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono**

Poikkeustilanteiden tiedotus junissa 5 4 3 2 1

Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perustelujanne: _____

13. Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen tällä asemalla (esimerkiksi juna oli myöhässä tai raide vaihtunut), minkä arvosanan antaisitte silloiselle aseman poikkeustilanteiden tiedoiksille?**Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyytyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono**

Poikkeustilanteiden tiedotus asemalla 5 4 3 2 1

Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perustelujanne: _____

14. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tiedotusjärjestelmälle?**Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyytyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono**

Kokonaisarvosana tiedotusjärjestelmälle 5 4 3 2 1

Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perustelujanne: _____

15. Miten hyvin Kehärata auttaa teitä liikkumisessanne pääkaupunkiseudulla?**Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyytyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono**

Kokonaisarvosana Kehäradalle 5 4 3 2 1

Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perustelujanne: _____

16. KEHITTÄMINEN: Onko jotain, miten toivoisitte että matkustajien informaatiopalveluita (esimerkiksi opasteet, näyttötaulut, kuulutukset) voitaisiin rautatieasemilla kehittää entisestään?**17. VAPAA PALAUTE: Haluaisitteko antaa muuta avointa palautetta rautatieasemien informaatioon liittyen?****KIITOS VASTAUKSESTANNE!**

Liik
enne
vira
sto

ISBN 978-952-317-182-4
www.liikennevirasto.fi
