

Liikenneviraston matkustajainformaatiokysely 2013



Liikenneviraston
matkustajainformaatiokysely 2013

Kannen kuva: Liikenneviraston kuva-arkisto

Verkojulkaisu pdf (www.liikennevirasto.fi)

ISBN 978-952-255-309-6

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.

Kevään 2013 matkustajainformaatiokysely on uusi lisä säännöllisten asiakastutkimusten kokonaisuuteen. 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.

Kevään 2013 matkustajainformaatiokyselyn tilaajana toimivat Liikenneviraston asiakkuusuunnittelija Kaisa-Elina Porras ja ylitarkastaja Kimmo Turunen. Kyselyn toteutuksesta ovat vastanneet tutkimusyritys Innolink Research Oy:ssä tutkimusjohtaja Mikko Kesä, tutkija Ari Kurlin sekä projektipäällikkö Meiju Ahomäki.

Helsingissä toukokuussa 2013

Liikennevirasto
Liikenteenhallintatoimiala

Sisällysluettelo

| | |
|---|----|
| ESIPUHE | 3 |
| SISÄLLYSLUETTELO | 4 |
| 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 | 7 |
| 3 KOKONAISTYYTYVÄISYYS | 9 |
| 4 KESKEISET MATKUSTUSTIEDOT | 11 |
| 5 MATKUSTAJAINFORMAATION KÄYTTÖ JA TYYTYVÄISYYS INFORMAATIOON | 12 |
| 5.1 Tiedonhaku asemalla..... | 12 |
| 5.2 Tyytyväisyys matkustajainformaatioon ja tiedotukseen poikkeustilanteissa..... | 16 |
| 5.2.1 Tyytyväisyys matkustajainformaatioon | 16 |
| 5.2.2 Tiedotus poikkeustilanteissa | 17 |
| 6 KEHITTÄMISEHDOTUKSET JA VAPAA PALAUTE | 19 |
| 6.1 Kehut | 19 |
| 6.2 Moitteet | 19 |
| 6.3 Kehittämisehdotukset | 19 |
| 7 TAUSTATIEDOT | 21 |
| LIITTEET | |
| Liite 1 Kyselylomake | |

1 Yhteenveto

Tyytyväisyys matkustajainformaatioon hyvällä tasolla

Kevään 2013 matkustajainformaatiotutkimukseen kerättiin 1000 vastausta kolmella merkittävällä rautatieasemalla (Helsingin päärautatieasema, Pasilan rautatieasema sekä Tampereen rautatieasema) sekä junassa matkustajilta. Junamatkustajien kokonaistyytyväisyys asemien tiedotusjärjestelmiin on hyvällä tasolla. Kysely tehtiin tässä muodossaan nyt ensimmäistä kertaa, mutta avoimissa vastauksissa moni huomioi tiedotuksen parantuneen yleisesti aiemmista vuosista.

Yleistyytyväisyys näkyy myös tyytyväisyytenä tietojen käytettävyyteen sekä luotettavuuteen. Vastaajista valtaosa on ollut tyytyväinen tiedotukseen kohdattuun poikkeustilanteen joko junassa tai asemalla. Kuitenkin lähes joka toinen junassa poikkeustilanteen kohdanneesta ja asemalle useampi kuin joka kolmas kokee, että tiedotus olisi voinut olla parempaa. Useimmin parantamisen varaa nähdään olevan kuulutusten selkeydessä ja tiedon osittaisessa päivittäisessä useaan kertaan.

Raidetiedot ja lähtöaika haetuimmat tiedot

Katsoessaan asemalla olevia näyttötauluja tai monitoreita, vastaajat etsivät useimmin tietoa junan lähtöraiteesta sekä -ajasta. Moni tarkistaa näytöstä myös kyseisen junan määränpään. Edellisen kerran junan ollessa myöhässä, tieto myöhästymisestä välittyi vastaajille useimmin kuulutuksista ja seuraavaksi aikataulumonitoreista. Vastaajien näkemykset tietolähteiden luotettavuudesta jakautuvat. Neljännes pitää näyttöjä ja monitoreja luotettavampana kuin kuulutuksia, toinen neljännes puolestaan kokee kuulutukset luotettavammaksi. Silti suurin osa vastaajista luottaa sekä näyttöihin että monitoreihin yhtä paljon.

Aikataulumonitorit palvelevat erityisesti työ-/koulu- tai opiskelumatkalaisia ja paljon junalla liikkuvia. Harvoin matkustavat ja ostos- tai vapaa-ajanmatkalaiset suosivat enemmän kuulutuksia. Molemmat ryhmät pitävät kuitenkin molempia samoissa määrin luotettavina. Erityistä kehua saavat Pasilan rautatieaseman kuulutukset sekä näytöt. Toisaalta Pasilan rautatieasemalla liikkuvat hakevat keskimäärin myös tietoa muita harvemmin.

Päivittäin matkaavat kriittisimpiä

Neljänä päivänä viikossa tai useammin matkaavat suhtautuvat matkustajainformaation vastaajista kriittisimmin. Vastaajista kolme neljästä kokee aseman tietojen käytettävyyden ja luotettavuuden hyväksi, mutta asemien poikkeustilannetiedotuksen arvioi vain joka toinen hyväksi tai erittäin hyväksi. Paljon matkustavat päätyvät myös kokonaisarviossaan aseman tiedotusjärjestelmästä useammin tyydyttävään arvosanaan kuin harvemmin matkustavat.

Asiakastarpeet ja kehittämiskohteet – selkeyttä ja ajantasaisuutta

Yleisimmät huomiot liittyen matkustajainformaation puutteisiin liittyivät tiedotuksen selkeyteen, hyvään kuuluvuuteen ja ymmärrettävyyteen. Sekä junissa että asemilla ongelmia aiheuttaa joko heikko akustiikka, riittämätön äänenvoimakkuus tai kuulutusten kaikuminen erityisesti Helsingin päärautatieasemalla.

Yksi yleisimmistä moitteista koskee myöhästymistiedotteiden saapumista usein ja päätetään, jolloin matkustajan on vaikea ennakoita milloin juna todellisuudessa saapuu tai lähtee. Moni toivoo, että uusi lähtöaika ilmoitettaisiin ennemmin vaikka vähemmällä tarkkuudella, mutta siten, ettei arvio muuttuisi moneen kertaan.

Juna-asemien näyttötauluihin ja monitoreihin vastaajat ovat pääosin tyytyväisiä, mutta näyttöjä saisi olla joko enemmän ja/tai niiden koko ja fonttikoko tulisi olla suurempi, jotta tekstin erottaminen onnistuisi paremmin myös kauempaa. Vaihtoehtona tarjottiin myös kontrastin

lisäämistä. Useaan kertaan esille tulee myös erillisen ajankohtaista- tai poikkeustilanteita kuvaavan tiedotenäytön käyttöönotto.

Junassa olevien näyttötaulujen käytön lisäämistä ehdotetaan paljon. Kuulutusten lisäksi näillä tauluilla voisi tuoda ilmi tiedot poikkeustilanteista eri kielillä. Monikielistä viestintää toivotaankin lisäävän paitsi asemilla, myös erityisesti junissa. Poikkeustilanteessa vain englantia ymmärtävä matkustaja jää usein paitsi annetusta tiedosta.

Lisäksi vastaajat painottavat eri viestintätapojen yhdenmukaisuuden tärkeyttä. Välitettävän tiedon on oltava yhtenäistä, ja toisinaan esimerkiksi kellojen eriaikaisuus tai junien katoaminen kokonaan raidenäytöiltä aiheuttaakin hämmennystä.

Internet-palveluille kiitosta ja kehitysideoita

Kyselyn vapaamuotoisessa palauteosiossa annettiin paljon Internet- ja mobiilipalveluihin liittyviä kehitysideoita. Esimerkiksi ehdotettiin, että sähköisen lipun ostaja voisi saada yhteystietojensa perusteella informaatiota poikkeustilanteista. Myös älypuhelimille suunnattua mobiilisovellusta toivotaan saataville. Sovellus voisi mahdollistaa junien ja aikataulujen seuraamisen reaaliajassa.

2 Kyselyn toteutus

Matkustajainformaatiokyselyn 2013 on toteuttanut Liikenneviraston toimeksiannosta Inno-link 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 ennakoita tulevia asiakastarpeita.

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 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 lomakehaastatteluna käyttäen vastaamiseen sekä tablet-laitteita että paperilomakkeita. Osallistujien oli mahdollisuus vastata kyselyyn joko suomeksi, ruotsiksi, englanniksi tai venäjäksi. Vastaajat saivat kiitokseksi vastaamisesta kahvilipukkeen.

*Tarkat vastauspaikkakohtaiset vastausmäärät on esitetty taulukossa 1 luvussa 2.4.

2.3 Tilastolliset merkitsevyystasot

Kokonaistuloksen prosenttiosuuksien eroja eri osajoukkoihin on testattu prosenttiosuuksien 95 %:n merkitsevyystasolla. Tulosten tilastollinen merkitsevyys on testattu ristiintaulukoinneissa χ^2 -testillä sekä keskiarvoja testattaessa Kruskal–Wallisin testillä, jos edellytys normaalijakautuneisuuteen ei ole täyttynyt.

Raportissa olleet vastaajamäärät olivat eroavaisuuksien tilastolliseen testaukseen sikäli riittävät, että otoskoko ei rajoittanut vertailujen tekemistä. Kaikki raportissa esiin tuodut erot ovat siis todettu myös tilastollisesti merkitseviksi.

2.4 Kyselyn ajankohta ja vastausmäärät

Tutkimushaastattelut toteutettiin viikoilla 13/2013 (25.–28.3.2013), 16/2013 (15.–19.4.2013) ja 17/2013 (22.–26.4.2013) 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).

Kolme neljäsosaa vastaajista suosi paperilomaketta, vaikka tablet-täyttömahdollisuus tuotiin myös tarjolle. Tablet-laitteella kyselyyn vastasi siis joka neljäs.

Taulukko 1. Vastanneet haastattelupaikoittain

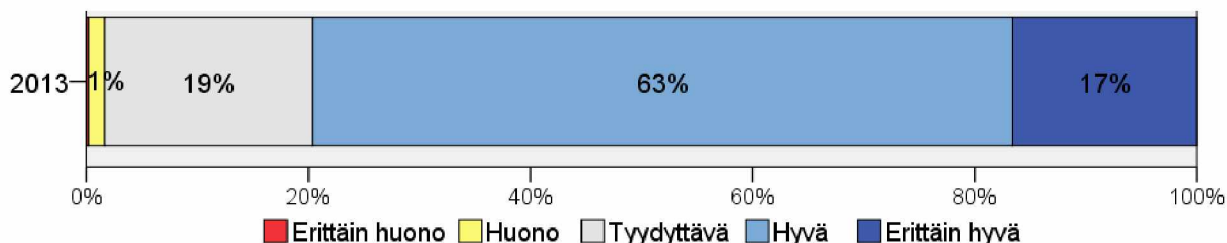
| | n | % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| Helsingin päärautatieasema | 213 | 21 % |
| Pasilan rautatieasema | 186 | 19 % |
| Tampereen rautatieasema | 202 | 20 % |
| Juna | 395 | 40 % |
| Yhteensä | 1000 | 100 % |

Taulukko 2. Haastattelut ajankohdan mukaan

| | n | % |
|--------------------------|-------------|--------------|
| Viikko 13 | 407 | 41 % |
| Viikko 16 | 221 | 22 % |
| Viikko 17 | 371 | 37 % |
| Yhteensä | 999 | 100 % |
| Maanantai | 322 | 32 % |
| Tiistai | 95 | 10 % |
| Keskiviikko | 125 | 13 % |
| Torstai | 313 | 31 % |
| Perjantai | 145 | 15 % |
| Yhteensä | 1000 | 100 % |
| Aamu (7:00–10:00) | 55 | 6 % |
| Keskipäivä (10:01–14:00) | 310 | 31 % |
| Iltapäivä (14:01–18:00) | 456 | 46 % |
| Ilta (18:01–21:00) | 179 | 18 % |
| Yhteensä | 1000 | 100 % |

3 Kokonaistyytyväisyys

Vastaajat ovat kokonaisuudessaan asemien tiedotusjärjestelmiin tyytyväisiä. 80 prosenttia arvioi aseman tiedotusjärjestelmän joko hyväksi tai erittäin hyväksi.

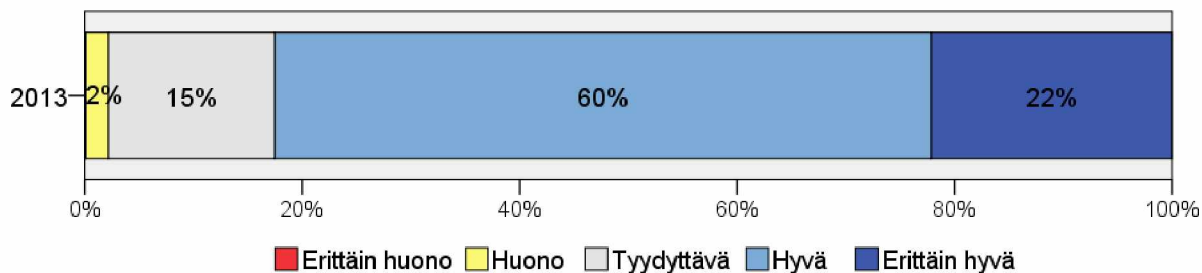


Kuva 1: Kokonaisarvio tämän aseman tai aseman jolta nousitte junaan tiedotusjärjestelmälle

Tyydyttävät arviot korostuvat sitä enemmän, mitä enemmän junalla liikkuu. Lähes joka päivä junalla liikkuvista yli viidennes ja 1–3 kertaa viikossa liikkuvista lähes joka viides kokee tiedotukset tyydyttäväksi. Harvemmin tai 1–3 päivänä kuukaudessa liikkuvista samoin vastaa 15%.

Tampereen rautatieasemalla (83 %) ja Helsingin rautatieasemalla (84 %) vastaajat arvioivat aseman tiedotuksen kokonaisuudessaan hieman Pasilan asemaa ja junaa (77 %) useammin joko hyväksi tai erittäin hyväksi.

Eri ikäryhmistä 30–49-vuotiaat kokivat muita harvemmin tiedotusjärjestelmän kokonaisuudessaan hyväksi tai erittäin hyväksi. Heistäkin kolme neljästä oli silti tyytyväisiä.



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. Pääpiirteissään vastaajien tyytyväisyys eri osatekijöihin on yhteneväinen myös arvioon tiedotusjärjestelmästä kokonaisuutena.

Indeksin kohdalla tyytyväisyys Tampereen rautatieasemalla vastanneilla korostuu entisestään. Lähes joka kolmas Tampereella vastannut kokee aseman tiedotuksen kokonaisuudessaan erittäin hyväksi.

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

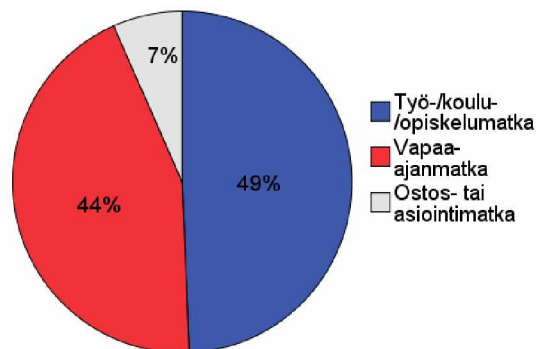
Myös indeksin kohdalla päivittäin tai viikoittain junalla liikkuvat kokevat harvemmin liikkuvia useammin tiedotuksen ainoastaan tyydyttäväksi.

4 Keskeiset matkustustiedot

Vastaajista noin puolet oli työ-/koulu- tai opiskelumatkalaisia. Helsingin päärautatieasemalla vapaa-ajanmatkalaisten osuus korostui (63 %) kun Pasilassa taas työ-/opiskelu- tai koulu- matkalaisia oli lähes kaksi kolmasosaa.

Taulukko 3: Vastauspaikka

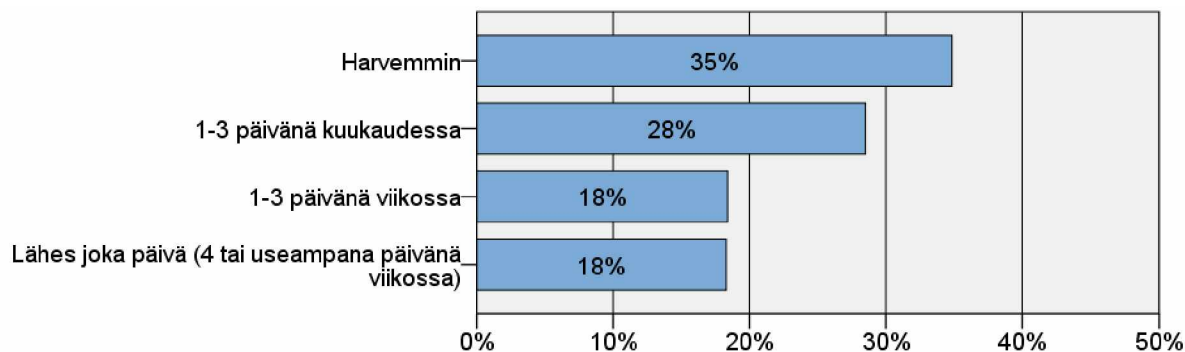
| | n | % |
|----------------------------|-------------|--------------|
| Juna | 395 | 40 % |
| Helsingin päärautatieasema | 213 | 21 % |
| Tampereen rautatieasema | 202 | 20 % |
| Pasilan rautatieasema | 186 | 19 % |
| Ei tiedossa | 4 | 0 % |
| Yhteensä | 1000 | 100 % |



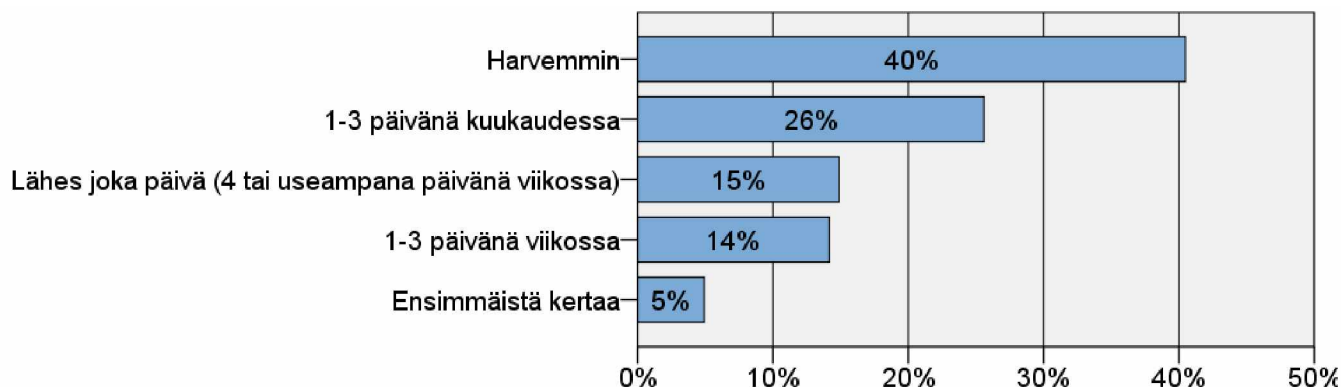
Kuva 3: Mikä on tämän matkanne tarkoitus?

Pasilassa oli myös useimmin lähes päivittäin junalla kulkevia (40 %). Kolmannes Pasilassa vastanneista liikkuu juuri myös sillä asemalla lähes joka päivä. Tampereella ja Helsingin päärautatieasemalla vastaajat kulkivat useimmin junalla ylipäätään harvemmin (42 % ja 50 % vastaajista) ja samoissa määrin harvemmin juuri sillä asemalla.

Yli 65-vuotiailla matkan tarkoituksena on muita useammin vapaa-ajanvietto (66 %), ja he liikkuvatkin junalla muita harvemmin päivittäin tai viikoittain.



Kuva 4: Kuinka usein matkustatte junalla? (n=990)

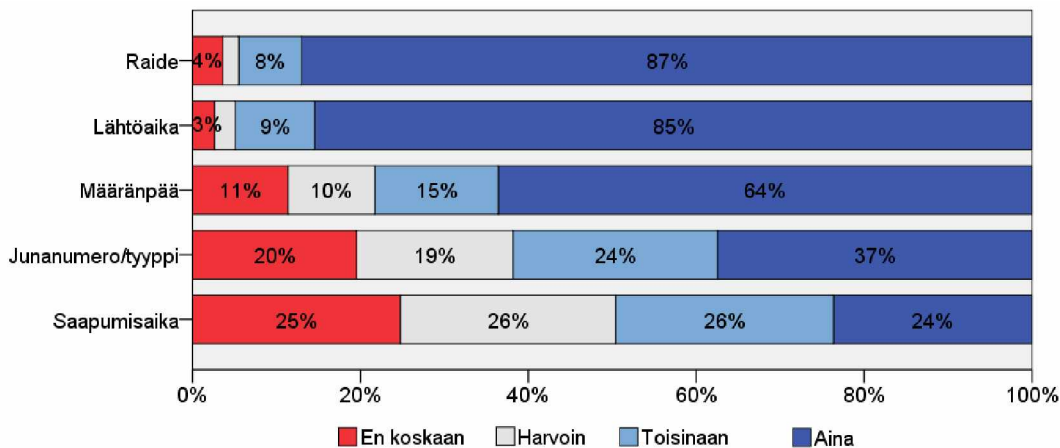


Kuva 5: Kuinka usein käytätte tätä asemaa? (Kysytty vain asemalla, n=672)

5 Matkustajainformaation käyttö ja tyytyväisyys informaatioon

5.1 Tiedonhaku asemalla

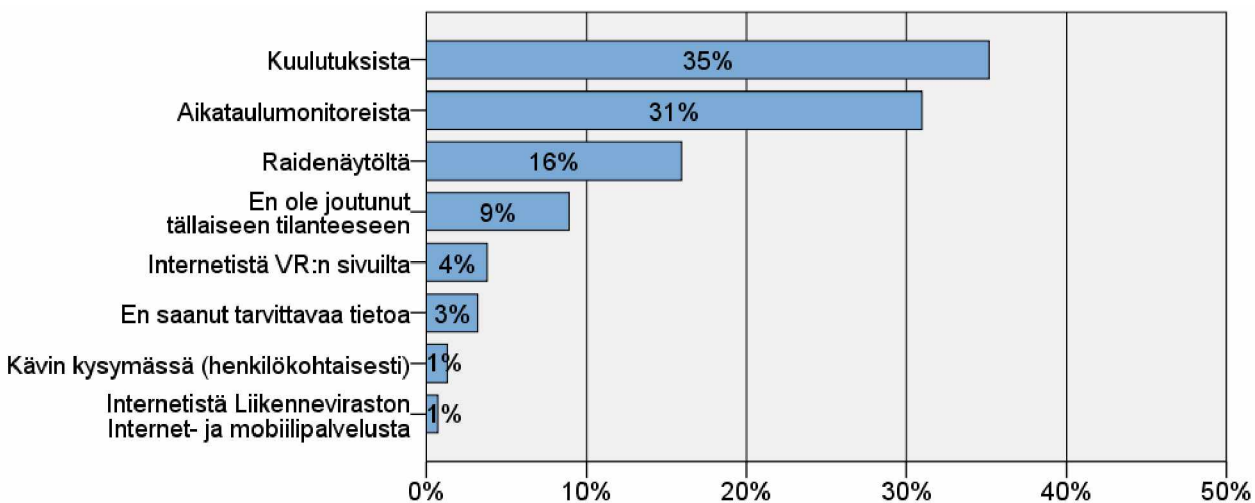
Näyttötauluilta tai monitoreilta haetaan useimmin tietoa junan raiteesta ja lähtöajasta. Valtaosa tarkistaa näytöiltä aina myös tiedon junan määränpäästä.



Kuva 6. Mitä tietoa yleensä haette näyttötäululta tai monitoreilta?

Tampereen rautatieasemalla (41 %) ja Helsingin päärautatieasemalla (48 %) vastanneet tarkistavat Pasilassa (33 %) ja junassa (32 %) vastanneita useammin aina myös junan numeron tai tyyppin. Pasilassa tarkistetaan myös junan määränpää, saapumisaika ja lähtöraide muita harvemmin.

Yli 65-vuotiaista pääosa hakee tietoa yhtä usein näyttötäuluilta tai monitoreita kuin nuoremista vastaajistakin. Kuitenkin niiden osuus, jotka eivät hae tietoa koskaan on yli 65-vuotiaissa suurempi kuin nuoremmissa ikäluokissa.



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

Junalla harvemmin kulkevat hakevat näitä mainittuja tietoja monitoreista ja näyttötäuluilta keskimääräistä useammin. Lähes päivittäin junalla kulkevat katsovia niistä tietoja harvemmin.

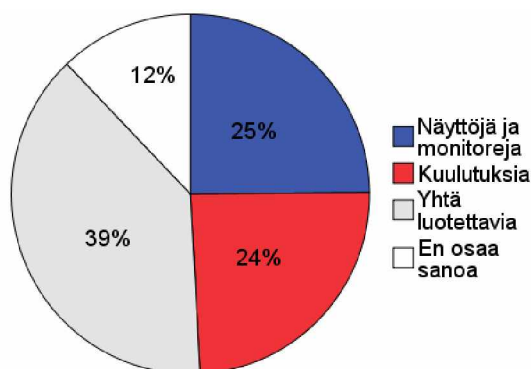
Useimmin tieto junan myöhästymisestä on välittynyt vastaajille kuulutuksista ja aikataulumonitoreista.

Pasilassa ja junassa vastanneet (22 %) ovat saaneet tiedon Tampereelta (4 %) ja Helsinkiä (12 %) useammin raidenäytöltä. Tampereella ja Helsingissä kuulutusten merkitys puolestaan korostuu (noin 40 % molemmissa).

Yli 65-vuotiaat vastaavat saaneensa tiedon myöhästymisestä viimeksi muita useammin kuulutuksista. 19–29-vuotiaat ja 30–49-vuotiaat ovat turvautuneet taas kuulutuksia useammin aikataulumonitoreihin.

Myös aktiivisille junalla kulkijoille (1–3 kertaa viikossa tai lähes päivittäin) aikataulumonitorit ovat olleet yleisin myöhästymistiedonlähde. 1–3 kertaa kuussa tai harvemmin junalla liikkuvat ovat saaneet tiedon monitoreja useammin kuulutuksista. Lähes päivittäin junalla kulkevat ovat saaneet tiedon myös muita useammin raidenäytöltä (25 %).

Aikataulumonitorit palvelevat useimmin erityisesti työ-/koulu- tai opiskelumatkalaisia. Ostopaikalla olleista lähes puolet sanoo saaneensa tiedon myöhästymisestä viimeksi kuulutuksista ja monitoreista tiedon on saanut heistä vain joka kuudes.

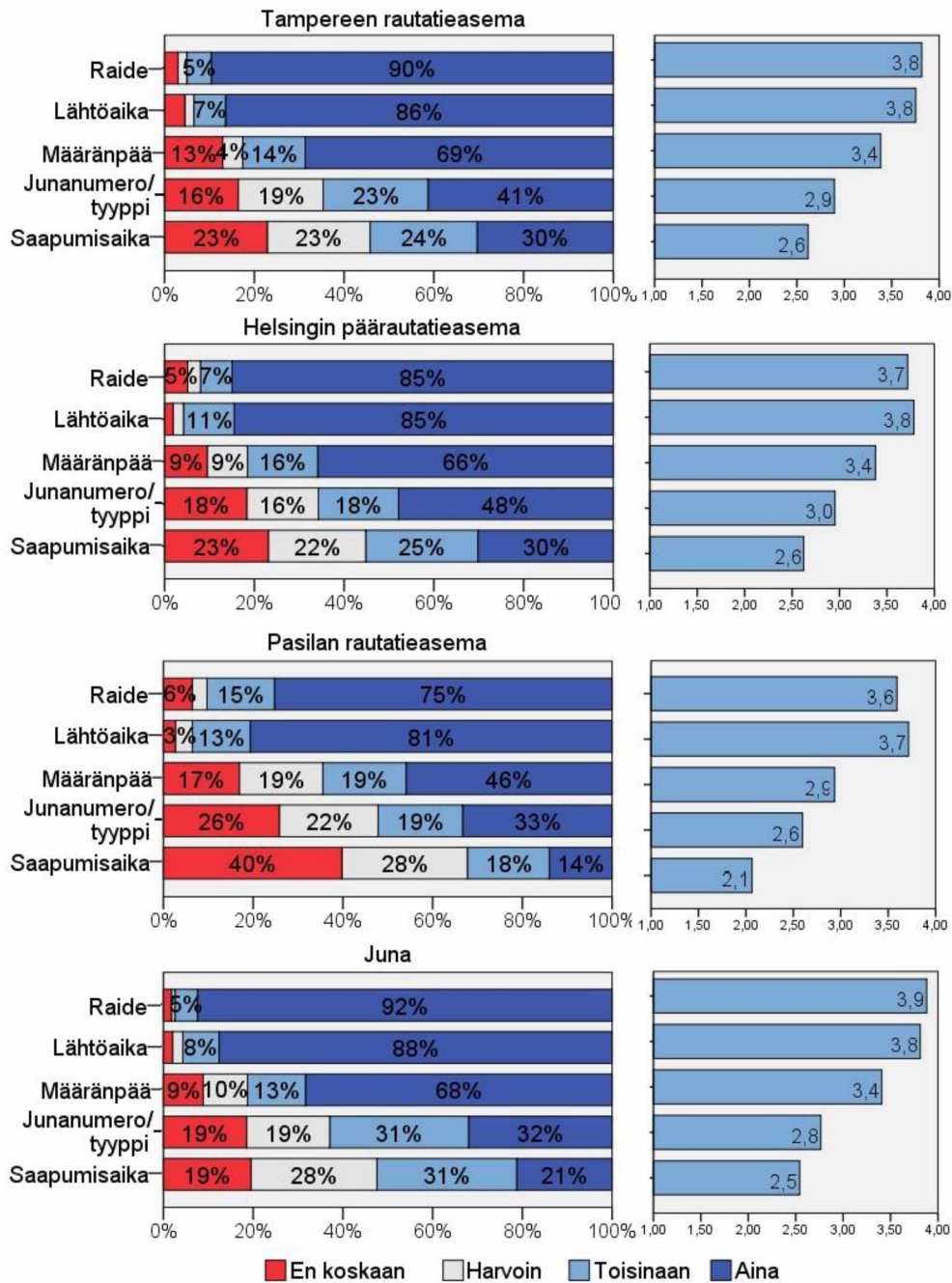


Kuva 8. Mitä tietolähdettä pidätte luotettavampana?

Näyttöjä ja monitoreja suosii lähes yhtä moni kuin kuulutuksia ja reilu kolmannes kokee molemmat yhtä luotettavaksi tiedonlähteeksi.

Kiinnostavasti tietolähteiden luotettavuudessa ei ole selkeitä eroja eri vastaajaryhmien välillä. Eri ikäiset, miehet ja naiset sekä junaa usein ja harvoin käyttävät arvioivat tietolähteiden luotettavuuden samalla tavoin jakautuen.

Pieniä eroavaisuuksia löytyy sen sijaan eri vastauspaikoittain. Tampereen rautatieasemalla vastanneet kokevat sekä kuulutukset useimmin yhtä luotettavaksi; Pasilassa puolestaan ja-kaumaa on enemmän ja peräti joka viides ei osaa sanoa kumman kokee luotettavammaksi.



Kuva 9: Mitä tietoa yleensä haette näyttötaululta tai monitoreilta? Vastauspaikoittain

Kaikkien tietolajien keskiarvot:

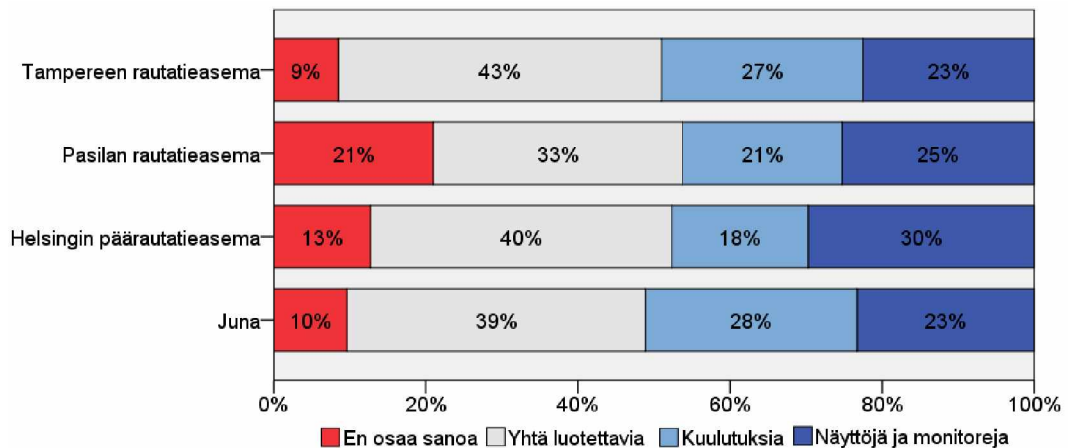
- Tampereen rautatieasema 3,30 (keskihajonta 0,61)
- Helsingin päärautatieasema 3,29 (keskihajonta 0,54)
- Pasilan rautatieasema 2,97 (keskihajonta 0,63)
- Juna 3,28 (keskihajonta 0,52)

Keskiarvotestauksessa Pasilan asemalla erottuu muista tilastollisesti merkitsevällä tavalla. Pasilassa vastanneet hakevat kokonaisuudessaan näyttötauluilta kysytyjä tietoja harvemmin. (Kruskall–Wallisin testi, $p < 0,001$)

Taulukko 4. Mistä viimeksi saitte tiedon kun junanne oli myöhässä? Vastauspaikoittain.

| | Tampereen rautatieasema n=201 | Pasilan rautatieasema n=186 | Helsingin päärautatieasema n=212 | Juna n=395 |
|--|-------------------------------------|-----------------------------------|--|---------------|
| Aikataulumonitoreista | 37 % | 35 % | 23 % | 30 % |
| Raidenäyttöä | 4 % | 22 % | 12 % | 22 % |
| Kuulutuksista | 41 % | 31 % | 39 % | 32 % |
| Kävin kysymässä (henkilökohtaisesti) | 1 % | 1 % | 3 % | 1 % |
| Internetistä VR:n sivuilta | 4 % | 4 % | 5 % | 3 % |
| Internetistä Liikenneviraston Internet- ja mobiili- palvelusta (ollut koekäytössä v.2010 lähtien) | 1 % | 1 % | 0 % | 1 % |
| En ole joutunut tällaiseen tilanteeseen | 10 % | 5 % | 16 % | 6 % |
| En saanut tarvittavaa tietoa | 3 % | 2 % | 3 % | 4 % |
| Yhteensä | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % |

Pasilassa ja junassa vastanneet olivat saaneet viimeksi tiedon junan myöhästymisestä muita useammin raidenäyttöjen kautta. Helsingin päärautatieasemalla ja Tampereen asemalla vastaajat ovat saaneet tiedon hieman useammin kuulutuksista kuin Pasilassa ja junassa vastanneet. Helsingin päärautatieasemalla vastanneet ovat saaneet tiedon hieman harvemmin aikataulumonitoreista kuin erityisesti Tampereella ja Pasilassa.

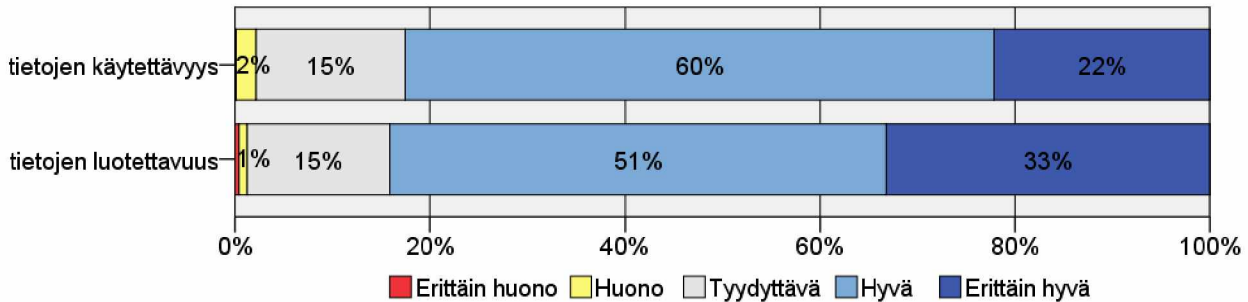


Kuva 10: Mitä tietolähdettä pidätte luotettavampana? Vastauspaikoittain.

Eri paikoissa vastanneiden välillä on tilastollisesti merkitseviä eroja. Pasilan rautatieasemalla vastanneista peräti joka viides ei osaa sanoa kumpi tietolähde on heidän mielestään luotettavampi. Helsingin päärautatieasemalla ja pienemmässä määrin myös Pasilassa Tampereella ja junassa vastanneita harvempi pitää kuulutuksia luotettavampana. Helsingissä näyttöjä ja monitoreita suosivien osuus on hieman merkittävämpi kuin muualla. Pasilassa molempia yhtä luotettavana pitävien osuus on puolestaan pienin ja Tampereella suurin.

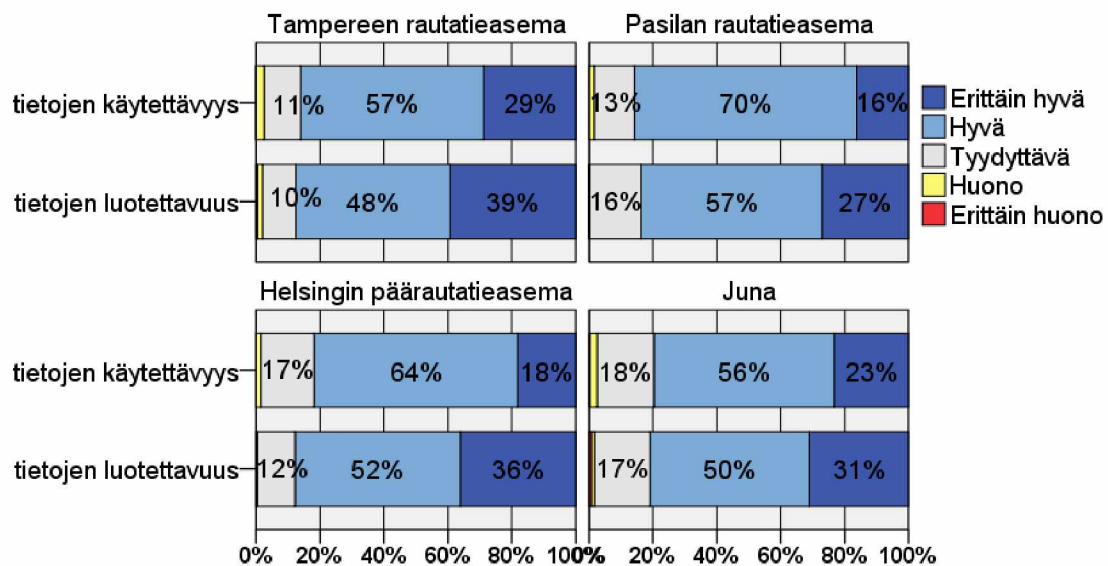
5.2 Tyytyväisyys matkustajainformaatioon ja tiedotukseen poikkeustilanteissa

5.2.1 Tyytyväisyys matkustajainformaatioon



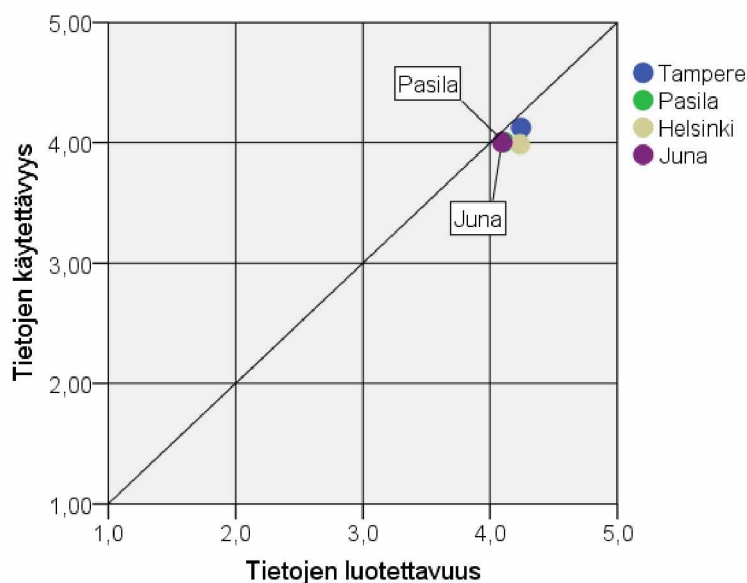
Kuva 11: Minkä arvosanan annatte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tietojen käytettävyydelle (havaittavuus, saavutettavuus ja kuuluvuus) ja tietojen luotettavuudelle?

Vastauspaikkojen välillä ei ole merkittävää eroa tyytyväisyydessä tietojen käytettävyyteen tai luotettavuuteen. Kaikissa vastauspaikoissa tietojen luotettavuutta pidetään hieman parempana kuin käytettävyyttä.



Kuva 12: Arvio tietojen käytettävyydestä ja luotettavuudesta vastauspaikan mukaan

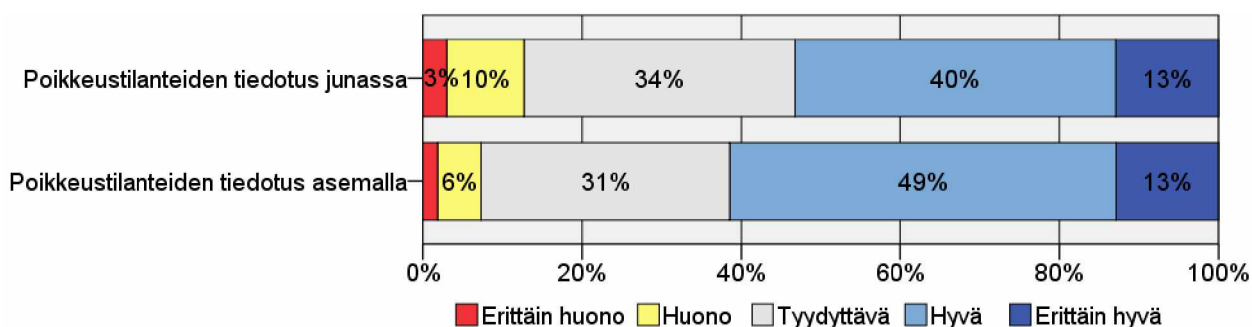
Junalla lähes päivittäin tai 1 – 3 kertaa viikossa kulkevat ja työ-/koulu- tai opiskelumatkaa tekevät kokevat vähemmän kulkevia ja vapaa-ajan- ja ostos- tai asiointimatkalaisia useammin matkustajainformaation käytettävyyden olevan vain tyydyttävää. Eniten junalla kulkevista neljännes kokee myös luotettavuuden useammin vain tyydyttäväksi.



Kuva 13: Nelikenttäanalyysi: tietojen käytettävyys ja luotettavuus vastauspaikoittain. Asteikko 1-5: 1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä.

Vastaajat kokevat sekä tietojen käytettävyyden että luotettavuuden keskimäärin hyväksi kaikilla asemilla sekä junassa niillä asemilla joilla nousivat junaan. Luotettavuus asettuu kaikissa vastauspaikoissa hieman paremmaksi kuin käytettävyys.

5.2.2 Tiedotus poikkeustilanteissa

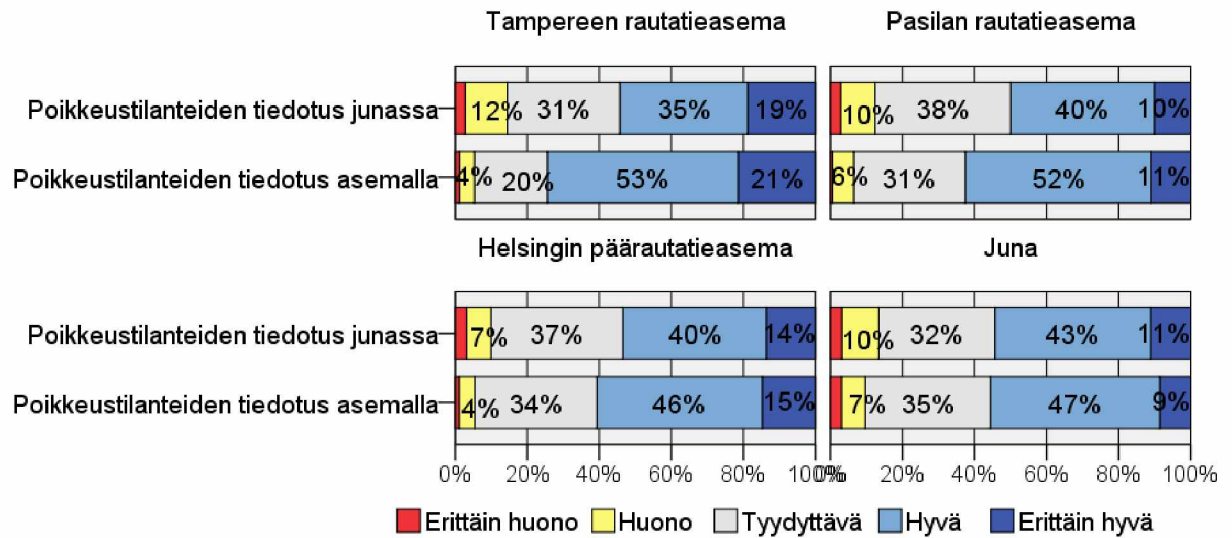


Kuva 14: Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen junassa/asemalla (esimerkiksi juna oli myöhässä/juna myöhässä tai raide vaihtunut), minkä arvosanan antaisitte silloiselle junan/aseman poikkeustilanteiden tiedotuksille?

Kolme viidestä arvioi poikkeustilanteiden tiedotuksen asemilla hyväksi tai erittäin hyväksi. Junissa tyytyväisiä tiedotukseen on ollut hieman yli puolet.

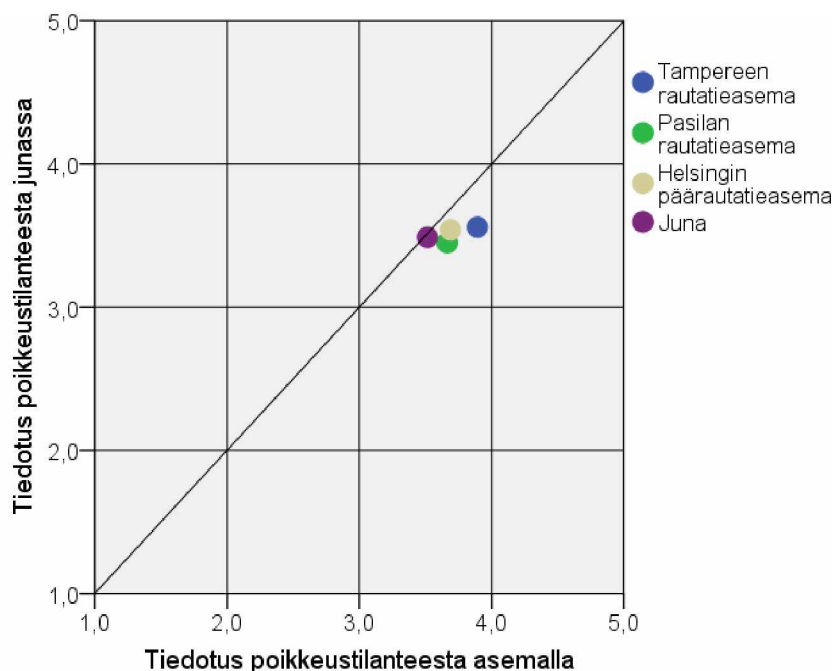
Ikäluokista 15–18-vuotiaat ovat tyytyväisimpiä poikkeustilanteiden tiedotukseen sekä asemalla että junassa. Tyytymättömiä ovat 30–49-vuotiaat.

Harvemmin junalla kulkevat ja asemia harvemmin käyttävät ovat usein matkustavia tyytyväisempiä poikkeustilanteiden tiedotukseen asemilla. Lähes päivittäin kulkevista ja työ-/koulu- tai opiskelumatkaa tekevästä asemien tiedotuksen poikkeustilanteesta arvioi hyväksi noin joka toinen.



Kuva 15: Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen (esimerkiksi juna oli myöhässä tai raide vaihtunut), minkä arvosanan antaisitte silloiselle junan/aseman poikkeustilanteiden tiedotuksille?

Junassa tapahtuvan poikkeustilanteiden tiedotuksen suhteen eri vastauspaikat asettuvat samalle tasolle keskimäärin tyydyttävän ja hyvän välille. Asemalla tapahtuvaan tiedotukseen ovat selkeimmin tyytyväisiä Tampereen rautatieasemalla vastanneet ja heikoimmaksi sen arvioivat junassa vastanneet.



Kuva 16: Nelikenttäanalyysi: tiedotuspoikkeustilanteista asemalla ja junassa vastauspaikoittain. Asteikko 1-5: 1=erittäin huono, 5=erittäin hyvä.

Sekä asemalla että junassa tapahtuva poikkeustilanteiden tiedotus arvioidaan keskimäärin tyydyttävän ja hyvän välille. Aseman tiedotukseen ollaan tyytyväisimpiä Tampereella.

6 Kehittämisehdotukset ja vapaa palaute

Avoimet vastauskentät keräsivät vastaajilta runsaasti palautetta tiedotuksesta ja palveluiden kehittämisestä. Pelkästään kehittämisehdotuksia annettiin yhteensä noin 400 kappaletta. Suurin osa palautteesta koski VR:n vastuulle kuuluvia tehtäviä eikä niinkään Liikenneviraston vastuulla olevaa matkustajainformaatiota, jota kysely varsinaisesti koski. Seuraavassa on kooste huomioista jaoteltuna kehuihin, moitteisiin sekä kehittämisehdotuksiin.

6.1 Kehut

- Pasilan rautatieaseman kuulutukset ja suuri näyttötäulu keräävät kehuja, ja vastaavia toivottavasiin myös muualle.
- Tiedotus ja junilla kulkeminen yleisesti on parantunut muutaman vuoden takaisesta.
- Henkilökunta on ollut asiakasystävällistä
- Virkailijoiden asiakasystävällisyyttä kiitetään

6.2 Moitteet

- Myöhästymistiedot tulevat liian usein vähän kerrallaan, ja jo annettua arviota siirretään eteenpäin vaiheittain.
- Junien näyttötäulut eivät ole käytössä riittävästi
- Kuulutuksia saisi tulla myös junissa englanniksi
- Kuulutukset eivät kuulu junissa kaikkialle yhtä hyvin
- Pasilan asemalla kellot käyvät eri tahtiin

Heikko arvosana aseman tiedotuksen käytettävyydelle

- Kuulutusten kuuluvuus on heikkoa: äänet rätisevät, kaikuvat tai särisevät. Kuulutukset voisivat tulla hitaammin ja kolmella kielellä.

Heikko arvosana aseman tiedotuksen luotettavuudelle

- Aseman kellot väärässä ajassa, pysähtyneet tai eri ajassa
- Myöhästymisilmoitukset tulevat pätkittäin ja muuttuen

Heikko arvosana poikkeustilanteiden tiedotukselle junassa

- Kuulutuksia ei ole tullut tai niitä on tullut liian harvoin, myöhään tai epäsäännöllisesti.
- Kuulutukset ovat liian yleisiä: "olemme myöhässä" tai syytä ei ole kerrottu.
- Kuulutusten heikko kuuluvuus junassa

Heikko arvosana poikkeustilanteen tiedotukselle asemalla

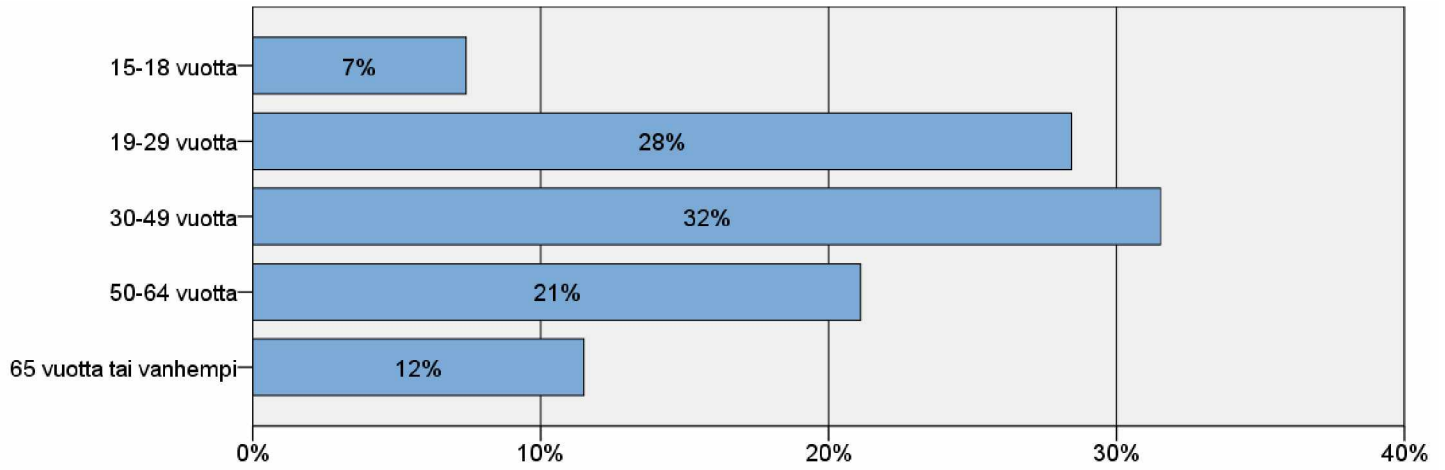
- Informaatiolähteet ristiriidassa keskenään tai junat katoavat näytöiltä
- Kuulutuksista ei saa selvää melun tai hälinän vuoksi
- Tieto myöhästymisestä välittyy liian myöhään
- Tiedot tulevat vähän kerrallaan ja muuttuvat usein

6.3 Kehittämisehdotukset

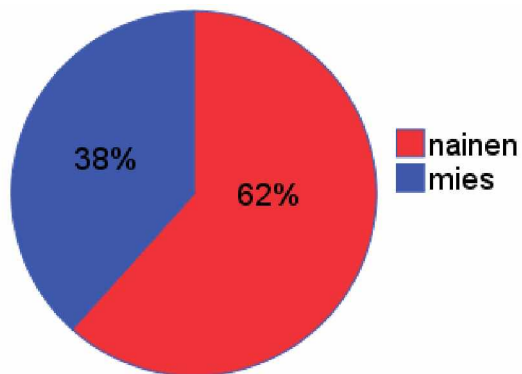
- Kuulutusten ääni selkeämmäksi ja kaiunesto/akustiikka paremmaksi
- Kuulutujan persoona enemmän esiin automaattikuulutusten sijaan
- Arviot myöhästymisestä selkeämmäksi: Tiedotus myöhästymisestä päivittyy liian usein ja vain muutamalla minuutilla. Arvio lähtöajasta enemmän vaikka karkeammalla aikavälillä: esimerkiksi 5-10 minuuttia.

- Asemille enemmän näyttötauluja, suuremmat näytöt ja näyttöfontit ja parempi kontrasti. Lisäksi infotaulut ajankohtaisista asioista ja muutoksista
- Opasteita aseman palveluista tulisi olla enemmän: junamaatit, lipunmyynti ym.
- Reitin väliasemat tulisi myös näkyä infotaululla
- Vaunujen pysähtymispaikat tulisi ilmaista selkeämmin laitureilla
- Junissa olevat infotaulut parempaan käyttöön myös poikkeustiedon välityksessä
- Kuulutukset voisivat tulla lastenvaunuissa hiljempaa, sillä monet yrittävät nukkua
- Vaihtoehtoisten juna-aikataulujen ilmoittaminen poikkeustilanteessa
- Tiedotus eri kielillä: suomi, ruotsi, englantia, venäjä
- Tampereen aseman uudessa tunnelissa liukuportaiden päähän pitäisi saada näytöt.
- Verkkopalveluiden kehittäminen, mobiilisovellukset, kanta-asiakasjärjestelmän hyödyntäminen tiedotuksessa, ilmoitukset tekstiviestillä sähköisen lipun ostaneille

7 Taustatiedot



Kuva 17: Vastaajien ikäjakauma



Kuva 18: Vastaajien sukupuolijakauma

Taulukko 5: Kysymyslomakkeen täyttökieli

| | n | % |
|----------|------|-------|
| suomi | 951 | 95 % |
| ruotsi | 6 | 1 % |
| venäjä | 17 | 2 % |
| englanti | 26 | 3 % |
| yhteensä | 1000 | 100 % |

Liite 1 Kyselylomake suomeksi

| LIIKENNEVIRASTO – MATKUSTAJAINFORMAATIOKYSELY 2013 | |
|--|---|
| 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"/> juna |
| 2. Täyttöajankohta | |
| Viikko | Viikonpäivä |
| 1. <input type="checkbox"/> 13/2013 (25.–28.3.2013) | 1. <input type="checkbox"/> maanantai |
| 2. <input type="checkbox"/> 16/2013 (15.–19.4.2013) | 2. <input type="checkbox"/> tiistai |
| 3. <input type="checkbox"/> 17/2013 (22.–26.4.2013) | 3. <input type="checkbox"/> keskiviikko |
| Ajankohta | 4. <input type="checkbox"/> torstai |
| 1. <input type="checkbox"/> aamu (klo 7.00 – 10.00) | 5. <input type="checkbox"/> perjantai |
| 2. <input type="checkbox"/> keskipäivä (klo 10:01–14:00) | |
| 3. <input type="checkbox"/> iltapäivä (klo 14:01–18:00) | |
| 4. <input type="checkbox"/> 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? (lowsytään vain asemalla) | |
| A. Kuinka usein matkustatte junalla? | B. Kuinka usein käytätte tätä asemaa? |
| 1. <input type="checkbox"/> lähes joka päivä (4 tai useampana päivänä viikossa) | 1. <input type="checkbox"/> lähes joka päivä (4 tai useampana päivänä viikossa) |
| 2. <input type="checkbox"/> 1-3 päivänä viikossa | 2. <input type="checkbox"/> 1-3 päivänä viikossa |
| 3. <input type="checkbox"/> 1-3 päivänä kuukaudessa | 3. <input type="checkbox"/> 1-3 päivänä kuukaudessa |
| 4. <input type="checkbox"/> harvemmin | 4. <input type="checkbox"/> harvemmin |
| | 5. <input type="checkbox"/> 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 | |
| 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? | | | | | |
| 1. <input type="checkbox"/> näyttöjä ja monitoreja | 3. <input type="checkbox"/> yhtä luotettavia | | | | |
| 2. <input type="checkbox"/> kuulutuksia | 4. <input type="checkbox"/> 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=tyydyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono | | | | | |
| Tietojen käytettävyyys (havaittavuus, saavutettavuus ja kuuluvuus) | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perusteluja: _____ | | | | | |
| 11. Minkä arvosanan annatte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tietojen luotettavuudelle? Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyydyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono | | | | | |
| Tietojen luotettavuus | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perusteluja: _____ | | | | | |
| 12. Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen junassa (esimerkiksi juna oli myöhässä), minkä arvosanan antaisitte silloiselle junan poikkeustilanteiden tiedotuksille? Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyydyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono | | | | | |
| Poikkeustilanteiden tiedotus junissa | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perusteluja: _____ | | | | | |
| 13. Kun edellisen kerran kohtasitte poikkeustilanteen tällä asemalla (esimerkiksi juna oli myöhässä tai raide vaihtunut), minkä arvosanan antaisitte silloiselle aseman poikkeustilanteiden tiedotuksille? Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyydyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono | | | | | |
| Poikkeustilanteiden tiedotus asemalla | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perusteluja: _____ | | | | | |
| 14. Minkä kokonaisarvosanan antaisitte tämän aseman, tai aseman jolta nousitte junaan, tiedotusjärjestelmälle? Asteikko: 5=erittäin hyvä, 4=hyvä, 3=tyydyttävä, 2=huono, 1=erittäin huono | | | | | |
| Kokonaisarvosana tiedotusjärjestelmälle | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Mikäli annoitte arvosanan 1 tai 2, toivomme perusteluja: _____ | | | | | |
| 15. KEHITTÄMINEN: Onko jotain, miten toivoisitte että matkustajien informaatiopalveluita (esimerkiksi opasteet, näyttötaulut, kuulutukset) voitaisiin rautatieasemilla kehittää entisestään? | | | | | |
| | | | | | |
| 16. VAPAA PALAUTE: Haluaisitteko antaa muuta avointa palautetta rautatieasemien informaatioon liittyen? | | | | | |
| | | | | | |
| KIITOS VASTAUKSESTANNE! | | | | | |
| 2 | | | | | |
| © INNOLINK RESEARCH OY 2013 | | | | | |

Lomake oli saatavilla lisäksi ruotsiksi, venäjäksi ja englanniksi.

