

Taksiliikenteen koettu palvelutaso vuonna 2019

Kyselytutkimus

Riku Huhta, Hanna Strömmer

Sisällysluettelo

1	Tutkimuksen tausta ja tavoite	2
1.1	Tutkimuksen tausta	2
1.2	Tutkimuksen tavoite ja rajaukset	2
2	Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus	3
2.1	Tutkimusmenetelmä	3
2.2	Tutkimusasetelma	3
2.3	Kyselylomakkeen sisältö	4
2.4	Tutkimusaineiston käsittely	5
3	Kyselytutkimuksen tulokset	6
3.1	Tehdyt tarkastelut	6
3.2	Tyytyväisyys taksipalveluun ja suhtautuminen taksialan muutokseen	6
3.3	Arviot taksin tilaamisesta ja saatavuudesta	7
3.4	Arviot taksipalvelusta, sen turvallisuudesta ja hintatasosta	9
3.5	Taksipalveluista valittaminen	12
3.6	Taksin käytön muutokset	13
4	Yhteenveto	15
	Lähteet	16

1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

1.1 Tutkimuksen tausta

Laki liikenteen palveluista (LiPaL, 320/2017) hyväksyttiin eduskunnassa 19.4.2017 ja lain toinen vaihe 21.3.2018. Laki tuli eräiden ilmoitusvelvollisuuksien osalta voimaan 1.1.2018 ja muilta osin 1.7.2018. Lainsäädäntöhankkeen pääasiallisena tarkoituksena on ollut koota liikenteen palvelujen sääntely yhteen lakiin ja edistää näin liikennejärjestelmän tarkastelemista kokonaisuutena ja helpottaa sen eri osien yhteen toimivuutta.

Lain merkittävimmät muutokset ovat koskeneet taksiliikenteen markkinoiden vapauttamista eli hinta-, määrä- ja asemapaikkasääntelystä sekä päivystysvelvollisuuksista luopumista. Lakiin sisältyy myös henkilö- ja tavaraliikennelupien ehtojen keventämistä sekä velvoitteita olennaisten tietojen ja rajapintojen avaamiseen.

Liikenne- ja viestintävaliokunta on mietinnössään (LiVM 3/2017 vp) kiinnittänyt erityistä huomiota lain vaikutusten seurannan tarpeeseen ja käytännössä syntyvien kokemusten merkitykseen muutostarpeen arvioinnissa.

1.2 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on vastata liikenteen palveluista annetun lain vaikutusten seurannan tavoitteisiin kansalaisten kokemuksia ja näkemyksiä koskevan laadullisen tiedon osalta. Tutkimuskysymyksenä on:

- Mikä on taksiliikenteen koetun palvelutason tilanne lain voimaantulon jälkeen kansalaisten ja erityisryhmien näkökulmasta ja miten palvelutason koetaan muuttuneen?

Ennen lain voimaantuloa, kesällä 2017 tehtiin kansalaisille ja alan yrittäjille kyselytutkimus, jonka tulokset on raportoitu julkaisussa "Taksiliikenteen koettu palvelutaso ja odotukset lakimuutokselle. Kysely- ja haastattelututkimus."¹ Kyseisessä tutkimuksessa on käsitelty tarkemmin taksiliikenteen palvelutason määrittelyä ja osatekijöitä. Lain voimaantulon jälkeen, kesällä 2018 toteutettiin ensimmäinen seuranta-tutkimus kansalaisille ja alan yrittäjille². Seuranta- ja arviointitarpeen vuoksi tämä järjestyksessä kolmas vuoden 2019 tutkimus on kohdistettu vain kansalaisille.

Tämä tutkimus on luonteeltaan seuranta-tutkimus. Tutkimuksen tavoitteena ei ole tieteellisesti merkittävien tulosten tuottaminen.

¹ Uusitalo 2018.

² Uusitalo, Strömmer, Frösén 2019.

2 Tutkimusmenetelmä ja tutkimuksen toteutus

2.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys on kuvattu edellisissä seurantatutkimuksissa. Kokemuksia aiemmista tutkimuksista on hyödynnetty tämän tutkimuksen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Tutkimusmenetelmäksi on valittu otantaperusteinen kyselytutkimus. Kyselytutkimus on toteutettu puhelinhaastatteluina. Kyselytutkimuksen kenttätöistä on vastannut IROResearch Oy. Kyselytutkimuksella kerättyä aineistoa on analysoitu tilastollisen analyysin menetelmin. Ryhmäkohtaisten erojen merkitsevyyden testaamisessa on käytetty seuraavia testejä:

- laatuasteikollisten muuttujien (esimerkiksi taksin tilaustapa) testauksessa on käytetty khiin neliö -testiä
- järjestysasteikollisten muuttujien (esimerkiksi tyytyväisyyden astetta eri tekijöihin arvottavat kysymykset) testauksessa on käytetty
 - Mann-Whitneyn U-testiä, kun taustamuuttuja saa kaksi eri arvoa, tai
 - Kruskal-Wallis-testiä, kun taustamuuttuja saa useampia arvoja.

Kaikissa vertailuissa on käytetty 0,05:n merkitsevyystasoa. Tilastollisesta analyysistä on vastannut WSP Finland Oy. Tilastollisesta analyysistä on laadittu taulukointeja ja raportti, joita on hyödynnetty tämän tutkimusraportin laadinnassa.

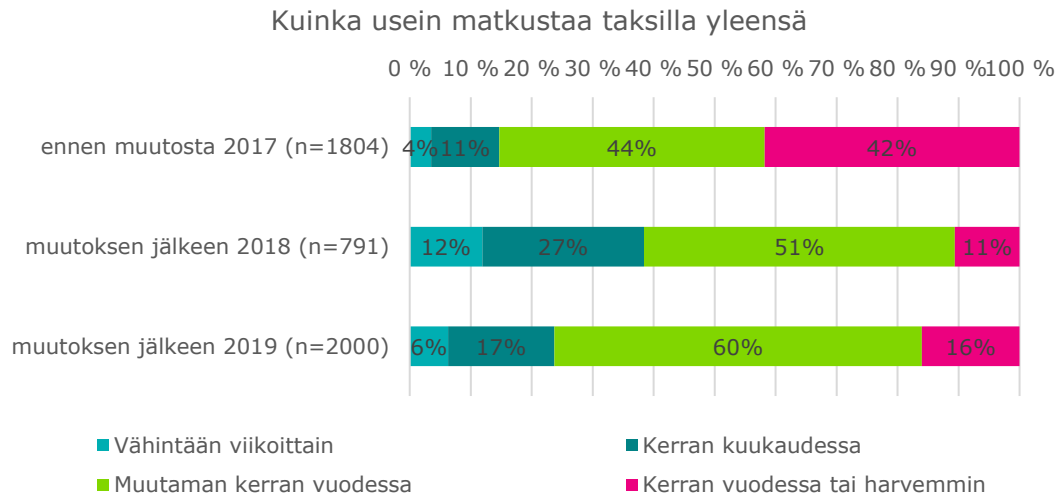
2.2 Tutkimusasetelma

Seurantatutkimus kohdennettiin tällä tutkimuskierroksella ainoastaan kansalaisille. Puhelinhaastattelut toteutettiin 22.8.–16.9.2019. Puhelinhaastattelun otoksen muodostamiseen käytettiin Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmän ja Suomen Asiakastieto Oy:n palvelutietokannan kuluttajatietoja.

Otos muodostettiin niin, että se on iän, sukupuolen ja asuinalueen suhteen väestöä edustava. Kyselyyn haastateltiin kaikkiaan 3 487 henkilöä. Varsinaisen kyselyyn vastaamisen ehtona oli, että vastaaja oli viimeisen vuoden sisällä. Koko kyselyyn vastasi yhteensä 2 000 henkilöä. Niille, jotka eivät olleet käyttäneet taksia vuoden sisään (1 487 henkilöä), esitettiin kuitenkin muutama yleinen kysymys.

Puhelinhaastattelut validoitiin soittamalla uudestaan 5 %:lle vastaajista ja tarkistamalla haastattelun toteutuminen sekä taustatietojen ja annettujen vastausten oikeellisuus.

Vuoden 2019 vertailukohtina toimiviin vastaaviin kyselyihin vastasi 2001 henkilöä vuonna 2017 ja 792 henkilöä vuonna 2018. Taustatekijöistä on huomattava, että taksia usein käyttävien osuus on ollut vuosina 2018 ja 2019 korkeampi kuin vuoden 2017 vastaajajoukossa (kuva 1). Tämä aiheutunee vastaajien rajaamisesta taksia 1.7.2018 jälkeen käyttäneisiin.



Kuva 1. Matkustusmäärä taksilla yleensä vuosien 2017, 2018 ja 2019 vastaajajoukoissa.

2.3 Kyselylomakkeen sisältö

Kyselylomake perustui pääasiassa vuoden 2018 kyselylomakkeeseen, johon tehtiin joitakin tarkennuksia.

Vastaajilta, jotka olivat käyttäneet taksia 12 kuukauden sisällä, tiedusteltiin seuraavia asioita:

- taksinkäyttö viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana (kyllä/ei, ehtona pitkään kyselyyn vastaamiselle)
- taksinkäyttökerrat viimeksi kuluneiden 12 kuukauden aikana (suuruusluokkina)
- tapahtuiko taksinkäyttö kotipaikkakunnalla
- taksinkäyttö yleensä (useus, maksuvastuu (esim. itse, kunta, Kela), matkatyyppi, tyytyväisyys palvelun laatuun)
- taksimarkkinoiden vapautumiseen³ suhtautuminen
- viimeisimmän taksimatkan tilaaminen (tilaustapa, tilaamisen helppous, riittävä tiedonsaanti (hinnoittelu, saapumisaika, taksiauton ominaisuudet, erityispalvelut, saatavuusongelmat), hinnoittelutiedon selkeys, tilaustavan mukaan lisäkysymyksiä palvelutasotekijöistä)
- taksin saatavuus (arvosana saatavuudelle, arvio taksimarkkinoiden vapautumisen vaikutuksesta saatavuuteen, ongelmat taksin saamisessa ja ajankohta, ongelmat erityispalvelun saamisessa)
- taksiliikenteen turvallisuus (arvosana turvallisuudelle, arvio taksimarkkinoiden vapautumisen vaikutuksesta turvallisuuteen, tekijät joiden osalta turvallisuus on heikentynyt)
- taksimatkan keston ennakoitavuus
- viimeisimmän taksimatkan kuljettajan toiminta ja taksiauto (vuorovaikutus, ajotapa, reitinvalinnat, kuljettajan kyky avustaa, ajoneuvon siisteys ja kunto, ajoneuvon varustelu (ml. turvavarusteet), hinta-laatusuhde)
- taksiliikenteen hintataso ja maksaminen (arvio hintatasosta, arvio taksimarkkinoiden vapautumisen vaikutuksesta hintatasoon, ongelmat maksamisessa)
- valitusten tekeminen (tehnyt valituksen, taho jolle kohdistettu, aihe, miksi ei ole tehnyt)

³ Kuvattu kyselyssä seuraavasti: Taksimarkkinat vapautuivat heinäkuussa 2018 eikä taksien lukumääriä eikä niiden sijaintia enää määrätä. Taksit voivat nyt itse hinnoitella tarjoamansa matkat, kunhan tieto ilmoitetaan asiakkaalle selkeästi. Asiakkaalle tuli lisää vastuuta selvittää hinta itse.

- taksin käytön muutokset (onko muuttanut käyttöä, lisännyt vai vähentänyt, arvio lain muutoksen vaikutuksesta käyttöön)
- taustatietoina syntymävuosi, sukupuoli, postinumero, auto käytettävissä, ajokortin hallinta, toiminta (työssä, opiskelee, eläkkeellä, muutoin poissa työelämästä), pysyvä liikunta- tai toimintarajoite sekä talouden bruttovuositulot.

Vastaajilta, jotka eivät olleet käyttäneet taksia 12 kuukauden sisällä, tiedusteltiin seuraavia asioita:

- taksimarkkinoiden vapautumiseen suhtautuminen
- syitä siihen, että ei ole matkustanut taksilla viimeisimmän vuoden aikana
- taksin käytön muutokset (onko muuttanut käyttöä, lisännyt vai vähentänyt, arvio lain muutoksen vaikutuksesta käyttöön)
- em. taustatiedot.

2.4 Tutkimusaineiston käsittely

Tilastollisten tarkastelujen vuoksi data-aineistoon on tehty uusia muuttujaluokituksia, kuten ikäryhmät, ja yhdistelmämuuttujia, kuten harvemmin valittujen samankaltaisten tilaustapojen yhdistäminen. Yhdistelmämuuttujien käyttö parantaa tulosten tilastollista käsiteltävyyttä.

Tilastollinen testaaminen edellyttää asteikolta jatkuvuutta, minkä vuoksi testauksessa ei ole huomioitu ”en osaa sanoa” -vastauksia eikä näitä esitetä tuloksissa. Tulosten esittelyssä on tuotu esiin poikkeuksellisen suuret ”en osaa sanoa” -vastauksen osuudet. Tuloksiin on myös kirjattu vastaajamäärä (n), johon jakaumat ja osuudet perustuvat.

Joitakin kysymyksiä on järkevä käsitellä vain sen populaation osalta, johon kysymys vaikuttaa. Esimerkiksi esteettömän ajoneuvon mitoitusta koskevia tuloksia kannattaa tarkastella vain niiden vastaajien osalta, jotka tarvitsevat esteetöntä ajoneuvoa. Vastaajaryhmä on kerrottu kunkin tuloksen yhteydessä, jos se poikkeaa koko vastaajapopulaatiosta.

3 Kyselytutkimuksen tulokset

3.1 Tehdyt tarkastelut

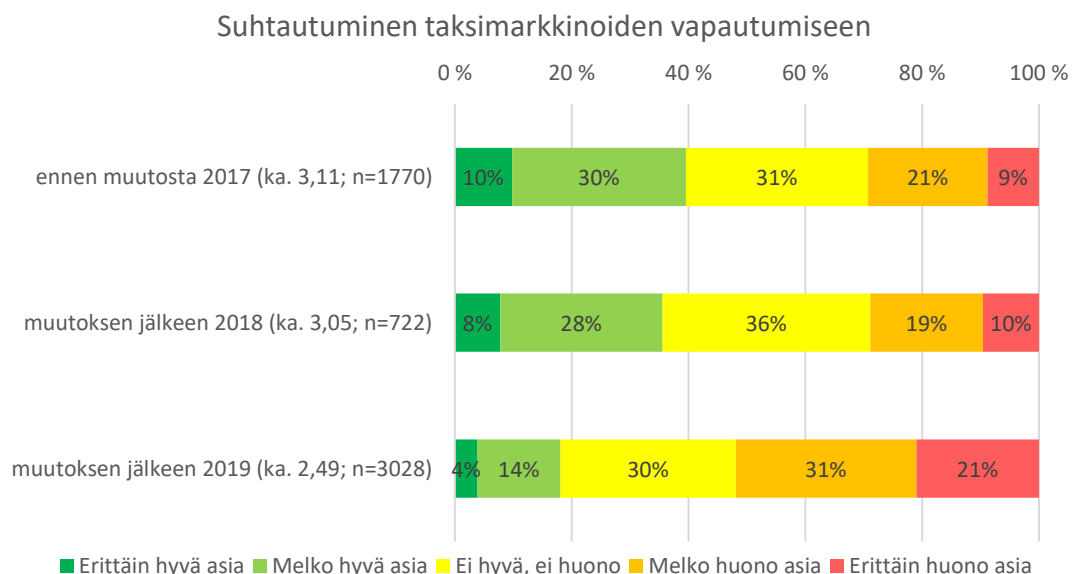
Kyselytutkimuksen aineistosta on tilastollisessa tarkastelussa tuotettu suorat jakaumat sekä ristiintaulukoinnit. Ristiintaulukointeja varten on tehty tilastolliset testaukset luvussa 2.1 kuvatuin periaattein ryhmäkohtaisten erojen merkitsevyyden arvioimiseksi. Ristiintaulukoinnit on tehty vain, jos on voitu todeta tilastollisesti merkitsevä ero koko aineiston ja taustamuuttujien suhteen.

Kansalaisten vastausten eroja on tarkasteltu seuraavien tekijöiden suhteen: sukupuoli, ikäryhmä, kuntatyyppi, maakunta, matkustusmäärä viimeisen vuoden aikana, matkustusmäärä yleensä ja suhtautuminen taksimarkkinoiden vapautumiseen. Lisätarkasteluja on tehty sen mukaan, miten taustamuuttuja (kuten autonomistus, tuloryhmä tai taksin tilaustapa) on soveltunut tarkasteltavana olevaan kysymykseen.

3.2 Tyytyväisyys taksipalveluun ja suhtautuminen taksialan muutokseen

Kansalaisista 31 % on erittäin tyytyväisiä ja 47 % melko tyytyväisiä taksipalveluiden laatuun kokonaisuutena. Vastanneista 9 % on melko tai erittäin tyytymättömiä taksipalveluun. Tyytymättömyys on hieman yleisempää pääkaupunkiseudulla (13 %) ja alle 30 000 asukkaan kunnissa (11 %). Vuoden 2018 kyselyssä 89 % vastanneista oli melko tai erittäin tyytyväisiä taksipalveluiden laatuun kokonaisuutena. Tyytymättömiä oli 4 %.

Kansalaisista vain 18 % pitää taksimarkkinoiden vapautumista hyvänä tai erittäin hyvänä asiana. Huonona tai erittäin huonona vapautumista pitää 52 %. Arvioissa ei ole kovin suuria eroja taustatekijöiden suhteen. Suhtautuminen taksimarkkinoiden vapautumiseen on muuttunut selvästi vuosien 2017 ja 2018 tutkimuksista (kuva 2). Muutosta huonona pitävien osuus on kasvanut kolmanneksesta puoleen vastaajista. Muutosta hyvänä pitävien osuus on samaan aikaan laskenut vajaasta 40 %:sta vajaaseen 20 %:iin.



Kuva 2. Kansalaisten suhtautuminen taksimarkkinoiden vapautumiseen ennen ja jälkeen lain voimaantulon.

3.3 Arviot taksin tilaamisesta ja saatavuudesta

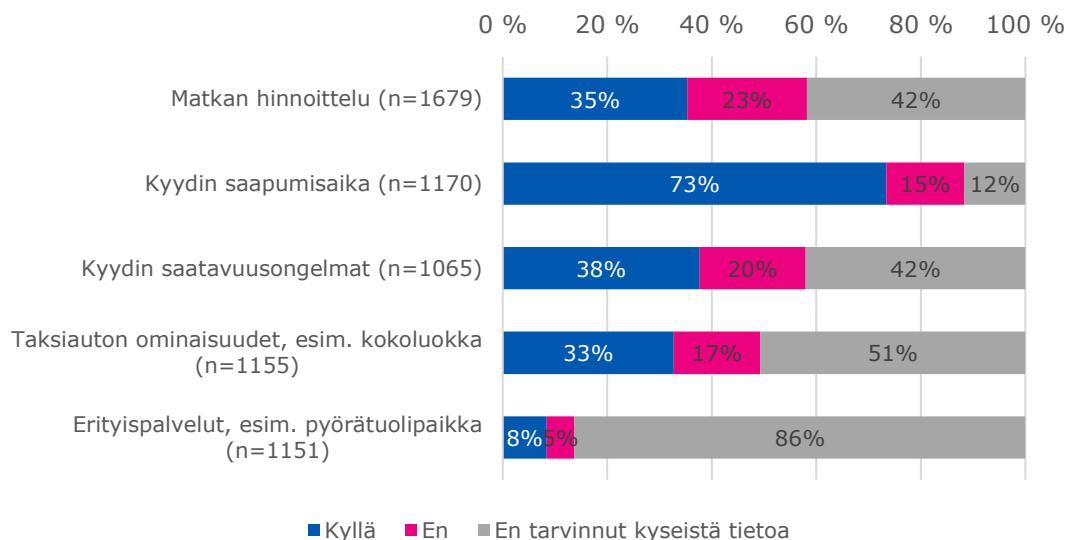
Vastaajista pääosa on tilannut taksin viimeksi soittamalla välityskeskukseen (31 %) tai suoraan taksiyritykseen (17 %). Tolpalla taksin on ottanut 25 %. Net-tiä tai sovellusta tilaamiseen on käyttänyt 11 %. Vain 3 % on ottanut taksin lennosta. Vastaajista 13 % ei ollut tilannut taksia itse. Osuudet ovat samaa suuruusluokkaa kuin vuoden 2018 kyselyssä. Pääkaupunkiseudulla sovellusta käyttää 20 % eli hieman enemmän kuin edellisvuonna (18 %).

Vastaajista 90 % on melko tai erittäin tyytyväisiä käyttämänsä tilaamistavan helppouteen. Suoraan taksiyritykseen soittaneet (94 %) ja sovellusta käyttäneet (93 %) olivat hieman muita tyytyväisempiä. Vastaajista arvioivat yleisemmin saaneensa tarvitsemansa tiedon kuin jääneensä vaille sitä: yli 60 % tietoa tarvinneista on saanut riittävän tiedon kaikista kysytyistä tekijöistä. Erityisen hyvin vastaajat kokevat saaneensa tiedon kyydin saapumisajasta. Neljännes vastaajista (vajaat 40 % tietoa tarvinneista) ei saanut mielestään riittävästi tietoa hinnoittelusta. Tiedontarve vaihtelee voimakkaasti eri tekijöiden osalta (kuva 3). Välityskeskukseen soittamalla taksin tilanneet arvioivat hieman muita useammin jääneensä vaille riittävästi tietoa erityisesti tilauksen saapumisajasta ja saatavuusongelmista.

Erikseen kysyttäessä 65 % vastaajista arvioi saaneensa matkan hinnoittelusta niin selkeän tiedon, että pystyi sen perusteella arvioimaan matkan kokonaishinnan. Riittävän selkeän tiedon saaneiden osuus oli korkein netistä tilanneilla (82 %) ja matalin välityskeskukseen soittaneilla (60 %).

Kansalaisilta tiedusteltiin myös tyytyväisyyttä tilaustavan eri ominaisuuksiin, kuten palvelun ystävällisyyteen, jonotusaikaan palvelussa, palvelun luotettavuuteen, taksi saapumiseen sovitusti, palveluiden monipuolisuuteen ja vaihtoehtojen selkeään kuvaamiseen. Vastaajista 80–90 % oli näihin tekijöihin tyytyväisiä tilaustavasta riippumatta. Tyytyväisyys tarjottujen palveluiden monipuolisuuteen oli vain 70 % luokkaa. Taksitolpalle kävelevistä 64 % oli tyytyväisiä hinnan ilmoittamiseen selkeyteen. Tolpalle kävelevistä 34 % ja tilaussovellusta käyttävistä 17 % oli tyytymättömiä hintojen vertailtavuuteen.

Saitteko viimeksi taksia tilatessanne riittävän hyvin tiedon...?



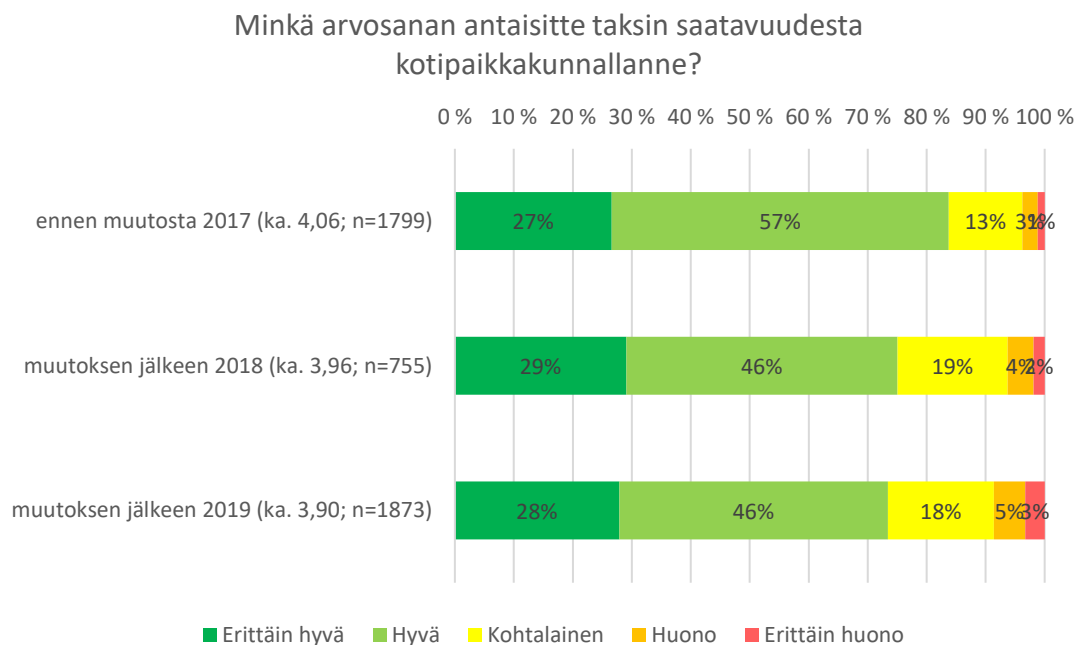
Kuva 3. Kansalaisten arviot tiedonsaannin riittävydestä tilaamisen yhteydessä eri tekijöiden osalta vuonna 2019.

Vastaajista 74 % pitää taksin saatavuutta kotipaikkakunnalla hyvänä tai erittäin hyvänä (kuva 4). Yli 50 000 asukkaan kunnissa saavutettavuuden arvioi hyväksi tai erittäin hyväksi 84 %, kun vastaava osuus alle 30 000 asukkaan kunnissa oli 56 %. Ennen lain voimaantuloa vuonna 2017 saatavuutta piti hyvänä tai erittäin hyvänä 84 % ja lain voimaantulon jälkeen vuonna 2018 75 %. Arviot saatavuudesta ovat selvästi heikentyneet muutoksen myötä. Samalla aikavälillä saatavuutta huonona tai erittäin huonona pitävien osuus on kasvanut 4 %:sta 8 %:iin.

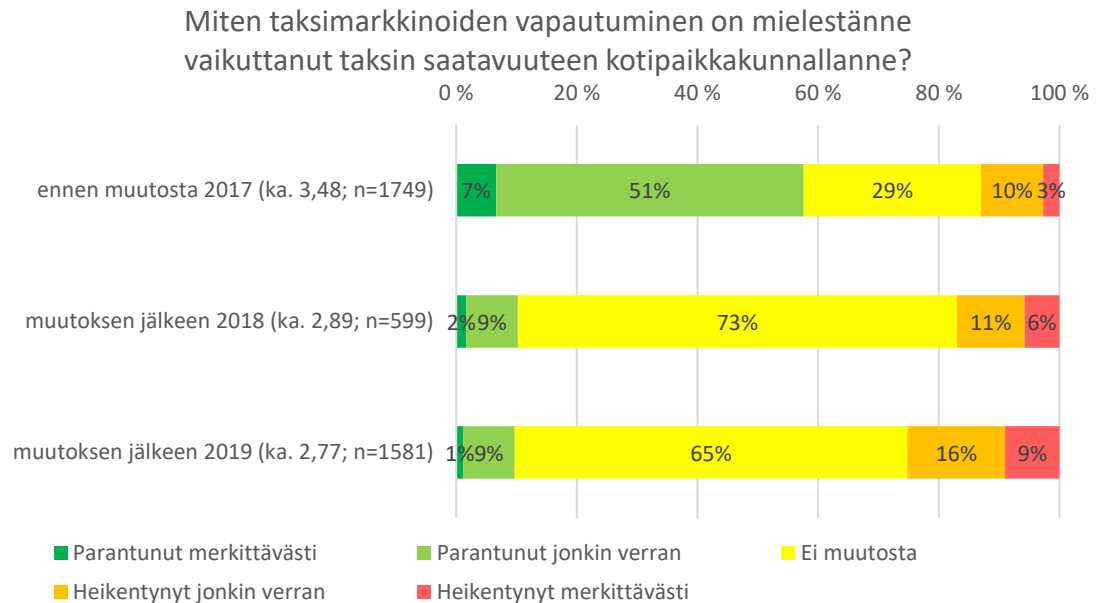
Kansalaisista 25 % arvioi saatavuuden heikentyneen ainakin jonkin verran taksimarkkinoiden vapautumisen myötä. Vastaajista 65 % arvioi saatavuuden säilyneen ennallaan ja 10 % parantuneen ainakin jonkin verran (kuva 5). Yli 50 000 asukkaan kunnissa 16 % arvioi saatavuuden heikentyneen taksimarkkinoiden vapautumisen myötä - vastaava osuus alle 30 000 asukkaan kunnissa oli 40 %.

Ennen lain voimaantuloa vuonna 2017 lähes 60 % kansalaisista odotti taksien saatavuuden paranevan markkinoiden vapautuessa. Muutoksen jälkeen pääosa vastaajista arvioi saatavuuden säilyneen ennallaan, mutta yhä suurempi osa vastaajista arvioi saatavuuden heikentyneen.

Kyselyyn vastanneista 18 %:lla on ollut ongelmia taksin saamisessa kotipaikkakunnallaan. Yli 50 000 asukkaan kunnissa ongelma on ollut 12 %:lla vastaajista ja alle 30 000 asukkaan kunnissa 28 %:lla. Niistä, joilla oli ollut ongelmia saatavuudessa (329 vastaajaa), 40 %:lla oli ollut ongelmia yöaikaan, 33 %:lla viikonloppuna ja 30 %:lla ilta-aikaan. Niistä vastaajista, joilla on pysyvä liikunta- tai toimintarajoite (250 vastaajaa), 8 %:lla on ollut ongelmia erityispalvelun saatavuudessa. Muiden vastaajien joukossa vastaava osuus oli 6 %.



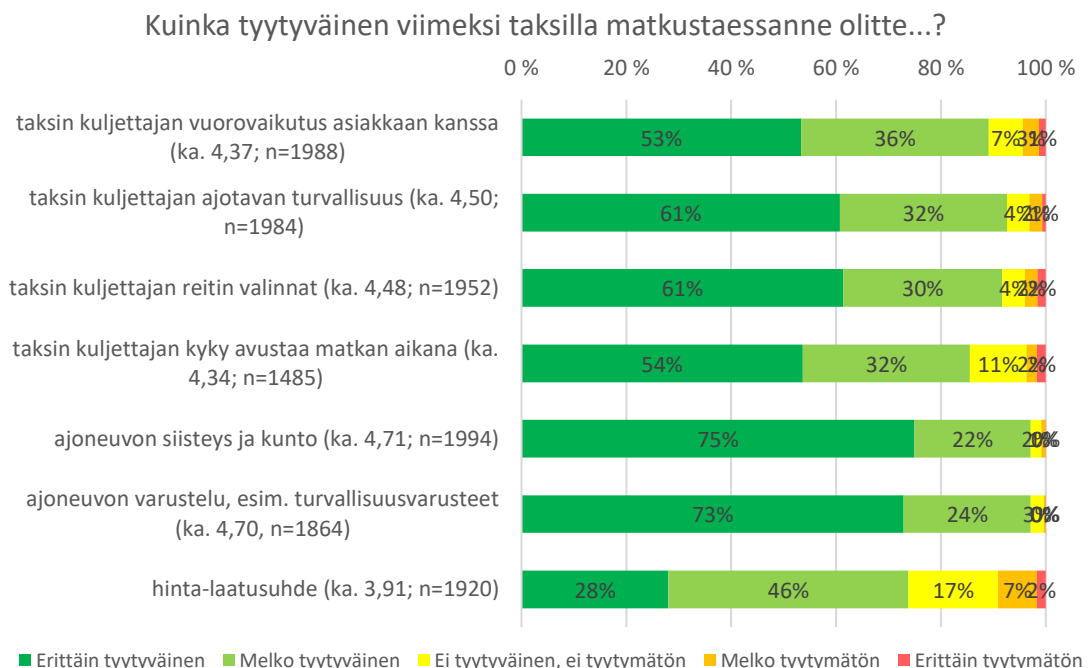
Kuva 4. Kansalaisten arviot taksin saatavuudesta kotipaikkakunnalla ennen ja jälkeen lain voimaantulon.



Kuva 5. Kansalaisten arviot taksin saatavuuden muutoksesta taksimarkkinoiden vapautumisen myötä.

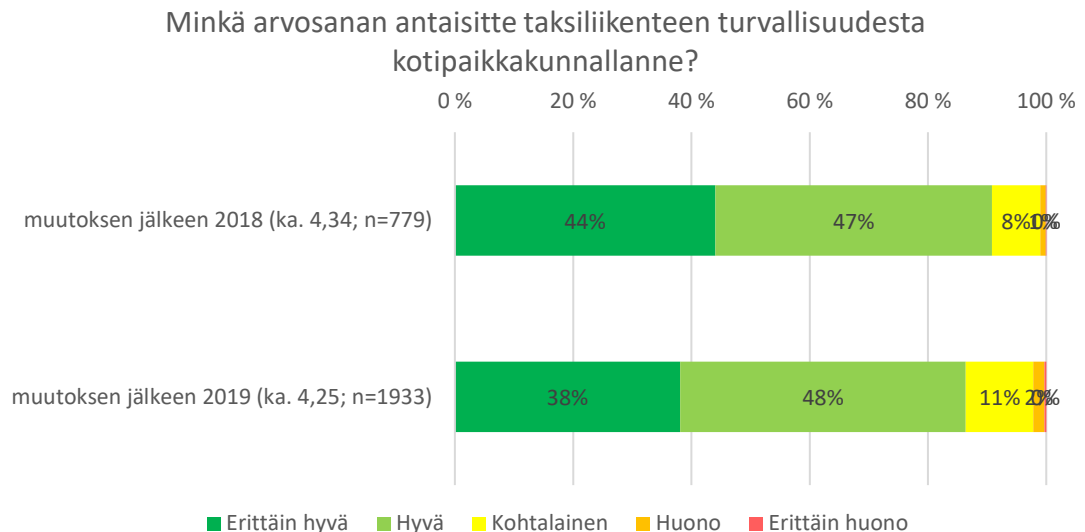
3.4 Arviot taksipalvelusta, sen turvallisuudesta ja hintatasosta

Kansalaisista pääosa on tyytyväisiä taksinkuljettajien toimintaan ja taksiajoneuvojen ominaisuuksiin (kuva 6). Ajoneuvon kuntoon, siisteyteen ja varusteluun on tyytyväisiä 97 %. Yli 90 % on tyytyväisiä myös kuljettajien reitinvalintoihin ja ajotavan turvallisuuteen. Taksinkuljettajan kykyyn avustaa ajon aikana on tyytyväisiä 86 % ja 11 % suhtautuu neutraalisti. Hinta-laatusuhteeseen tyytyväisiä on vain 74 %. Kansalaisista 89 % arvioi, että taksimatkan kesto on ennakoitavissa hyvin tai erittäin hyvin.



Kuva 6. Kansalaisten arviot taksinkuljettajan toiminnasta ja taksiajoneuvon ominaisuuksista vuonna 2019.

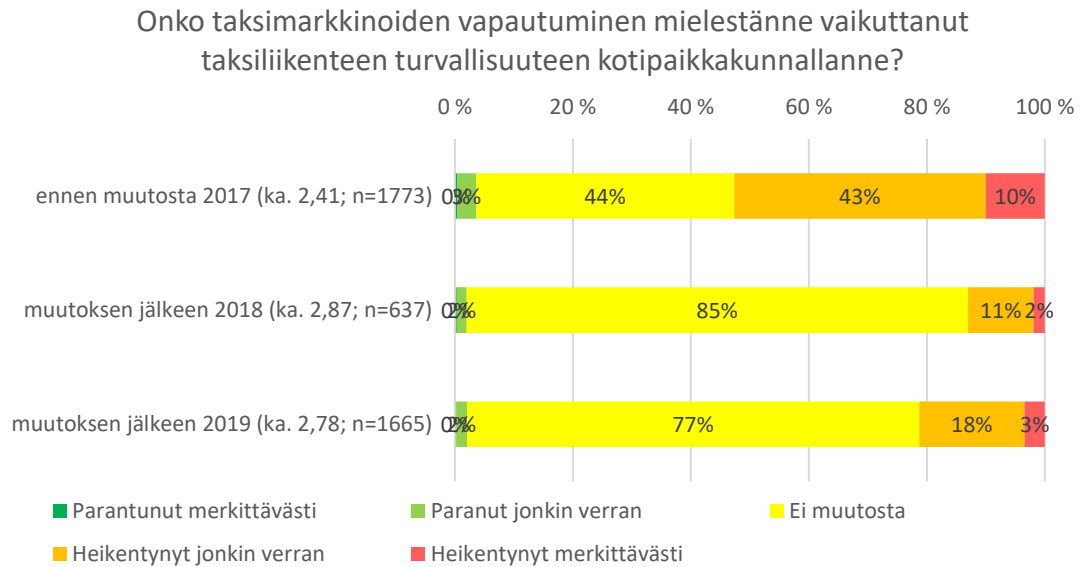
Vastaajista 38 % pitää taksiliikenteen turvallisuutta erittäin hyvänä ja 48 % hyvänä. Vain 2 % pitää turvallisuutta huonona. Pääkaupunkiseudulla turvallisuutta pitää hyvänä tai erittäin hyvänä 70 % ja huonona tai erittäin huonona 7 %. Muissa kunnissa tyytyväisyys on korkealla tasolla. Turvallisuustason hyväksi tai erittäin hyväksi arvioivien osuus on vuosien 2018 ja 2019 välillä laskenut 91 %:sta 86 %:iin (kuva 7).



Kuva 7. Kansalaisten arviot taksin turvallisuudesta kotipaikkakunnalla lain voimaantulon jälkeen.

Kolme neljästä vastaajasta arvioi, että taksimarkkinoiden vapautuminen ei ole muuttanut taksiliikenteen turvallisuuden tilaa. Vastaajista 18 % arvioi turvallisuuden heikentyneen jonkin verran ja 3 % merkittävästi. Pääkaupunkiseudulla 43 % vastaajista arvioi turvallisuuden heikentyneen vähintään jonkin verran, kun osuus alle 30 000 asukkaan kunnissa oli 10 %. Ennen lain voimaantuloa yli puolet vastaajista ennakoivat turvallisuuden heikkenevän, mutta voimaantulon jälkeen pääosa arvioi tilanteen säilyneen ennallaan (kuva 8). Kuitenkin turvallisuuden heikentymistä kokeneiden osuus on selvästi kasvanut vuodesta 2018 vuoteen 2019.

Vastaajista 355 (21 %) arvioi turvallisuuden heikentyneen vähintään jonkin verran taksimarkkinoiden vapaututtua. Näiltä vastaajilta kysyttiin, minkä tekijöiden osalta he kokevat turvallisuuden heikentyneen. Puolet näistä vastaajista arvioi huijatuksi tulemisen riskin kasvaneen ja vajaa kolmannes arvioi liikenneonnettomuuden riskin kasvaneen.



Kuva 8. Kansalaisten arviot taksimarkkinoiden vapautumisen vaikutuksesta taksiliikenteen turvallisuuteen.

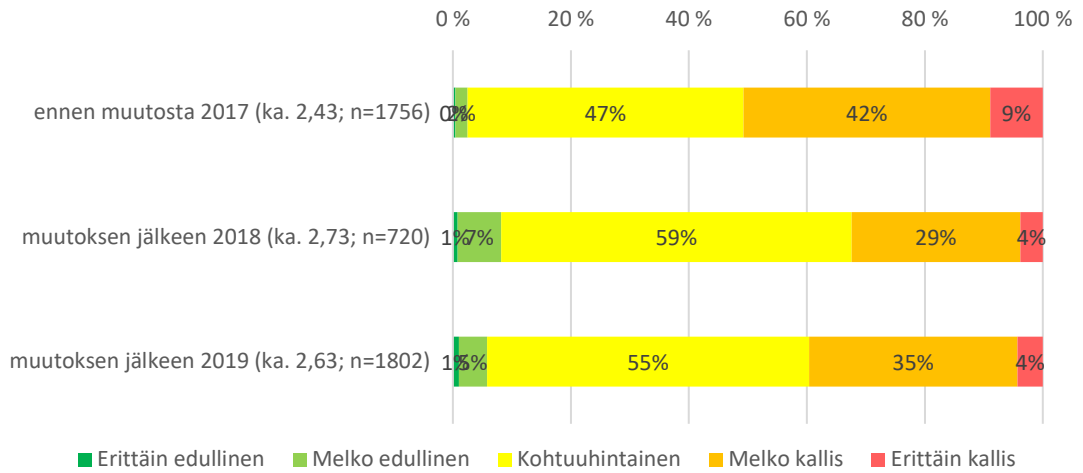


Kuva 9. Kansalaisten arviot tekijöistä, joiden suhteen turvallisuus on heikentynyt.

Vastaajista 55 % arvioi taksien nykyisen hintatason olevan kohtuullinen, 35 % melko kallis ja 4 % erittäin kallis. Vain 6 % pitää hintatasoa edullisena. Pääkaupunkiseudulla vain 44 % pitää taksien hintatasoa kohtuullisena ja 51 % melko tai erittäin kalliina. Ennen muutosta vuonna 2017 puolet vastaajista ja heti muutoksen jälkeen vuonna 2018 kolmannes vastaajista piti taksien hintatasoa vähintään melko kalliina (kuva 10). Vastaajista 6 %:lla on ollut ongelmia maksamisen kanssa, yleisimmin luottokorttimaksuissa.

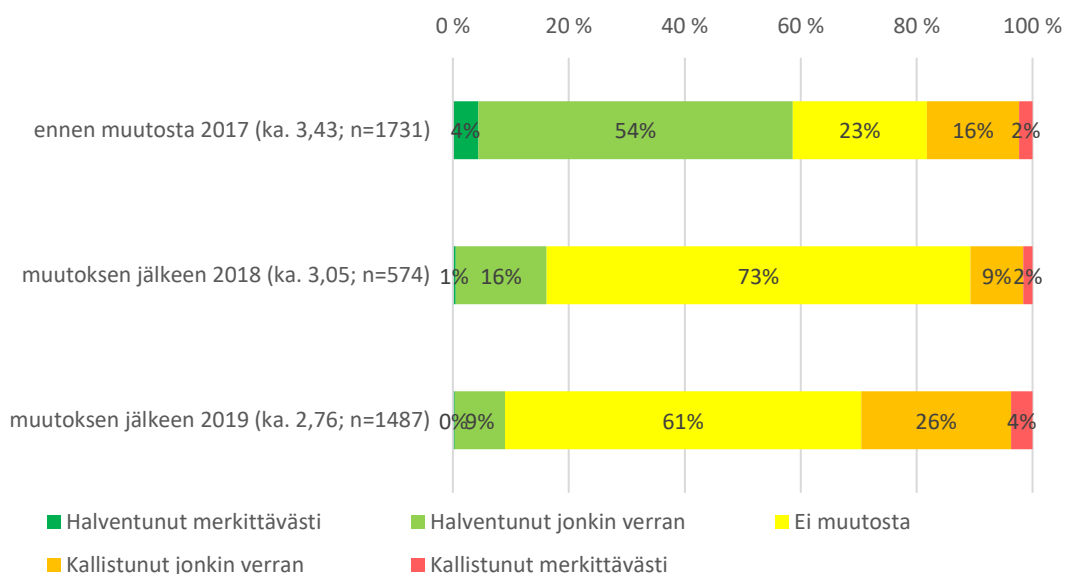
Hintatason arvioidaan pääasiassa (61 % vastaajista) säilyneen ennallaan taksimarkkinoiden vapautumisen jälkeen. Kuitenkin 26 % vastaajista arvioi hintatason kallistuneen jonkin verran ja 4 % merkittävästi. Pääkaupunkiseudulla 46 % arvioi hintatason säilyneen ennallaan ja 37 % arvioi sen kallistuneen vähintään jonkin verran. Ennen lain voimaantuloa vuonna 2017 kaksi kolmesta vastaajasta odotti hintojen laskevan. Muutoksen jälkeen vuonna 2018 kolme neljästä arvioi hintatason säilyneen ennallaan (kuva 11).

Millaiseksi arvioitte taksin hintatason kotipaikkakunnallanne tällä hetkellä?



Kuva 10. Kansalaisten arviot taksin hintatasosta kotipaikkakunnalla ennen ja jälkeen lain voimaantulon.

Onko taksimarkkinoiden vapautuminen mielestänne vaikuttanut taksin hintatasoon kotipaikkakunnallanne?



Kuva 11. Kansalaisten arviot taksimarkkinoiden vapautumisen vaikutuksesta taksiliikenteen hintatasoon.

3.5 Taksipalveluista valittaminen

Kyselyyn vastanneista 100 henkilöä (5 %) on joskus tehnyt valituksen taksiliikenteessä saamastaan palvelusta. Usein taksia käyttävistä valituksen on tehnyt noin kuudennes. Valituksen tehneistä 42 on valittanut suoraan taksiyritykselle ja 40 välityskeskukseen. Viranomaiselle valituksen on tehnyt 4 vastaajaa.

Yleisin valituksen syy on ollut kuljettajan epäasianmukainen käytös (31 valitusta). Taksin jääminen tulematta on ollut 18 valituksen aiheena ja se, ettei taksi tullut

sovittuun aikaan, on ollut 10 valituksen aiheena. Huonosta reitin valinnasta on tehty 9 ja kohtuuttomasta hinnoittelusta 8 valitusta. Avoimissa vastauksissa valituksen aiheina esiin nousivat kuljettajan ajotapa, asiantuntemus ja käytös.

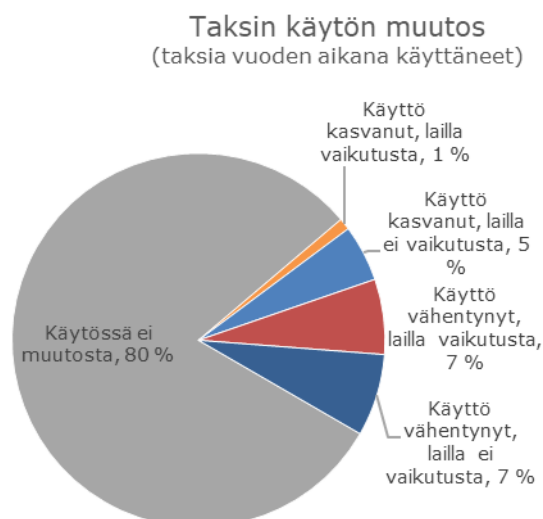
Vastaajista, jotka eivät olleet tehneet valitusta, 15 % arvioi, että heillä olisi ollut aihetta tehdä valitus. Näistä vajaa puolet kertoi jättäneensä valittamatta, koska siihen ei ollut ollut aikaa tai ei ollut saanut tehtyä valitusta. Vajaa viidennes arvioi valituksen aiheen olleen liian vähäpätöinen valituksen tekemiseen. Kuudesosa arvioi, ettei valituksella olisi vaikutusta. Kymmenesosa ei tiennyt sopivaa tahoja, jolle olisi valituksen tehnyt.

3.6 Taksin käytön muutokset

Vuoden 2019 kyselytutkimus toteutettiin niin, että vastaajille esitettiin alkuun kysymys taksin käytöstä viimeisen vuoden aikana (kyllä/ei). Tämän jälkeen vastaajat jaettiin niin, että taksia vuoden aikana käyttäneet 2000 henkilöä eli 57 % vastasivat koko kyselyyn. Ne, jotka eivät olleet taksia vuoden aikana käyttäneet (1487 henkilöä), vastasivat vain muutamaaan lisäkysymykseen. Vastaajia ei muutoin painotettu eikä taksia käyttämättömiä jätetty haastattelematta. Näin ollen voidaan todeta, että taksia käyttää vähintään kerran vuodessa vajaa 60 % kansalaisista.

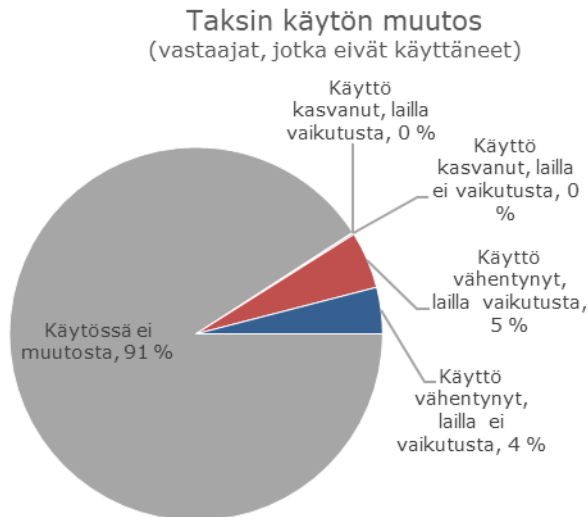
Taksia vuoden aikana käyttäneistä 60 % matkustaa taksilla muutaman kerran vuodessa. Kuudennes käyttää taksia kerran kuukaudessa ja 6 % vähintään viikoittain. Loput 16 % käyttävät taksia kerran vuodessa tai harvemmin. Noin 90 % Suomessa tehdyistä taksimatkastoista tapahtuu kotipaikkakunnalla. Taksin käytön maksaa useimmiten käyttäjä itse (86 %). Kelan korvaamia kyytejä käyttää vastaajista 7 % ja työnantajan maksamia kyytejä 6 %. Vastaajista puolet kertoo matkustavansa taksilla illanvieton yhteydessä ja vajaa 40 % muuhun vapaa-aikaan liittyvissä tarkoituksissa.

Taksia vuoden aikana käyttäneistä vastaajista 20 % arvioi muuttaneensa taksin käyttöönsä viimeisen vuoden kuluessa (kuva 12). Näistä 30 % arvioi lisänneensä taksin käyttöönsä ja 69 % vähentäneensä käyttöä. Käyttöönsä lisänneistä 82 % arvioi, että taksilain muutoksella ei ollut vaikutusta käytön kasvuun. Käyttöönsä vähentäneistä 48 % arvioi, että taksilain muutos vaikutti käytön vähentämiseen.



Kuva 12. Taksin käytön muutos taksia vuoden aikana käyttäneiden vastaajien joukossa (n=2000).

Vastaajista, jotka eivät olleet käyttäneet taksia viimeisen vuoden aikana, 9 % arvioi taksin käyttönsä muuttuneen vuoden kuluessa (kuva 13). Näistä 2 % arvioi lisänneensä taksin käyttöään ja 96 % vähentäneensä käyttöä. Käyttöään vähentäneistä 55 % arvioi, että taksilain muutos vaikutti käytön vähentämiseen. Käyttöään lisänneistä ei vastaajamäärän vähäisyyden vuoksi (3 kpl) voida tehdä päätelmiä.



Kuva 13. Taksin käytön muutos niiden vastaajien joukossa, jotka eivät käyttäneet taksia vuoden aikana (n=1487).

Vastaajilta, jotka eivät olleet käyttäneet taksia viimeisen vuoden aikana, kysyttiin myös syitä siihen, miksi he eivät olleet matkustaneet taksilla. Kysymykseen saattoi vastata useita syitä. Vastaajista 92 % totesi pärjäävänsä muilla kulkuvälineillä ja 10 % piti takseja liian kalliina. Saatavuuspuutteen vuoksi taksi oli jäänyt käyttämättä 2 %:lta samoin kuin huijatuksi tulemisen pelon vuoksi. Avoimissa vastauksissa vaihtoehtoisten kulkutapojen käytön ja saatavuuspuutteiden lisäksi esiin nousi esiin taksiliikenteen tilanteen sekavuus, erityisesti hinnoittelun suhteen.

4 Yhteenveto

Kansalaisista 78 % on erittäin tai melko tyytyväisiä taksipalveluiden laatuun kokonaisuutena. Tyytyväisyys on jonkin verran laskenut vuodesta 2018, jolloin 89 % vastanneista oli melko tai erittäin tyytyväisiä taksipalveluiden laatuun kokonaisuutena.

Taksimarkkinoiden vapautumista pitää hyvänä tai erittäin hyvänä asiana 18 % vastaajista, kun taas huonona tai erittäin huonona vapautumista pitää 52 %. Vuosina 2017 ja 2018 vajaat 40 % kansalaisista piti vapautumista hyvänä asiana. Suhtautuminen taksimarkkinoiden vapautumiseen on siis vuoden kuluessa muuttunut kielteisemmäksi.

Kansalaiset ovat pääasiassa tyytyväisiä taksin tilaamiseen liittyviin palveluihin ja tiedon saantiin. Vajaat 40 % tietoa tarvinneista ei saanut mielestään riittävää tietoa hinnoittelusta kyytiä tilattaessa. Erikseen kysyttäessä 65 % vastaajista arvioi saaneensa matkan hinnoittelusta niin selkeän tiedon, että pystyi sen perusteella arvioimaan matkan kokonaishinnan.

Taksin saatavuuden kotipaikkakunnalla arvioi hyväksi tai erittäin hyväksi 74 % vastaajista. Alle 30 000 asukkaan kunnissa vastaava osuus oli 56 %. Vastaajista 25 % arvioi saatavuuden heikentyneen ainakin jonkin verran taksimarkkinoiden vapautumisen myötä ja 65 % arvioi saatavuuden säilyneen ennallaan. Alle 30 000 asukkaan kunnissa 40 % arvioi saatavuuden heikentyneen taksimarkkinoiden vapautumisen myötä. Vastaajista 18 %:lla oli ollut ongelmia taksin saamisessa kotipaikkakunnallaan. Vastaava osuus alle 30 000 asukkaan kunnissa oli 28 %. Ennen lain voimaantuloa vuonna 2017 lähes 60 % kansalaisista odotti taksien saatavuuden paranevan markkinoiden vapautuessa.

Kansalaisista pääosa on tyytyväisiä taksinkuljettajien toimintaan, taksiajoneuvojen ominaisuuksiin ja matkan keston ennakoitavuuteen. Hinta-laatusuhteeseen tyytyväisiä on 74 %.

Vastaajista 86 % arvioi taksiliikenteen turvallisuustason olevan hyvä tai erittäin hyvä. Pääkaupunkiseudulla vastaava osuus on 70 %. Arvio turvallisuuden tasosta on laskenut hieman vuodesta 2018. Kolme neljästä vastaajasta arvioi kuitenkin, että taksimarkkinoiden vapautuminen ei ole muuttanut taksiliikenteen turvallisuuden tilaa. Viidennes arvioi turvallisuuden heikentyneen ainakin jonkin verran. Näistä puolet arvioi huijatuksi tulemisen riskin ja vajaa kolmannes liikenneonnettomuuden riskin kasvaneen. Ennen lain voimaantuloa vuonna 2017 yli puolet vastaajista ennakoivat turvallisuuden heikkenevän.

Taksien hintatasoa piti melko tai erittäin kalliina vajaat 40 % kansalaisista, kun 55 % arvioi hintatason olevan kohtuullinen. Pääkaupunkiseudulla yli puolet vastaajista arvioi hintatason olevan melko tai erittäin kallis. Vastaajista reilut 60 % arvioi hintatason säilyneen ennallaan taksimarkkinoiden vapautumisen jälkeen. Kuitenkin 30 % vastaajista arvioi hintatason kallistuneen vähintään jonkin verran. Vastaava osuus pääkaupunkiseudulla oli 37 %. Ennen lain voimaantuloa vuonna 2017 kaksi kolmesta vastaajasta odotti hintojen laskevan.

Taksia viimeisen vuoden aikana käyttäneistä vastaajista 6 % arvioi lisänneensä ja 14 % arvioi vähentäneensä taksin käyttöönsä vuoden aikana. Käyttöönsä lisänneistä viidennes ja vähentäneistä noin puolet arvioi, että taksilain muutos vaikutti heidän taksinkäyttönsä. Vastaajista, jotka eivät olleet käyttäneet taksia viimeisen vuoden aikana, 9 % arvioi taksin käyttöönsä muuttuneen vuoden kuluessa. Pääosa näistä vastaajista oli vähentänyt taksin käyttöä. Käyttöönsä vähentäneistä 55 % arvioi taksilain muutoksen vaikuttaneen käytön vähentämiseen. Vastaajat, jotka eivät olleet käyttäneet taksia viimeisen vuoden aikana, kokivat pääasiassa pärjäävänsä muilla kulkutavoilla.

Lähteet

Uusitalo Jukka (2018). *Taksiliikenteen koettu palvelutaso ja odotukset lakimuutokselle. Kysely- ja haastattelututkimus*. Traficomin tutkimuksia 2/2018, Helsinki.

Uusitalo Jukka, Strömmer Hanna, Frösén Nina (2019). *Taksiliikenteen koettu palvelutaso ja kokemukset liikennepalvelulaista. Kyselytutkimus*. Traficomin tutkimuksia ja selvityksiä, 4/2019.

Liikenne- ja viestintävirasto Traficom

PL 320, 00059 TRAFICOM
p. 029 534 5000

traficom.fi

ISBN 978-952-311-474-6
ISSN 2669-8757(verkkajulkaisu)

