

KANSAINVÄLISEN BEST-KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET VUONNA 2017

Esittelijä Toimitusjohtaja Suvi Rihniemi
Valmistelija Osastonjohtaja Sini Puntanen, 040 5013 362, ryhmäpäällikkö Marko Vihervuori, 040 7672 208, liikennetutkija Erika Rintamäenpää, 040 681 3025

BEST –kyselytutkimuksella (Benchmarking in European Service of Public Transport) mitataan eri Euroopan kaupunkien asukkaiden tyytyväisyyttä alueensa joukkoliikenteeseen.

HSL sijoittui toiseksi vertailussa muihin BEST-kaupunkeihin

Kokonaisarvosanalla mitattuna HSL on sijoittunut kaupunkikohtaisessa vertailussa toiseksi jo kolmantena peräkkäisenä vuotena. 78 % asukkaista oli tyytyväisiä HSL-alueen joukkoliikenteeseen vuonna 2017. Tulos on kaksi prosenttiyksikköä parempi kuin edellisvuotena. Tiedonkeruusta vastaavan tutkimuslaitoksen tekemän painotusvirheen vuoksi vuoden 2016 tulokset ovat muuttuneet HSL:n osalta, ja tarkistettu kokonaistyytyväisyys joukkoliikenteelle vuonna 2016 on 76 %.

Alueensa joukkoliikenteeseen tyytyväisimmät BEST-jäsenkaupunkien asukkaat löytyivät jo kolmatta vuotta peräkkäin Genevestä (85 % tyytyväisiä). HSL:n taakse vertailussa jäivät muut pohjoismaiset pääkaupungit Oslo (73 % tyytyväisiä), Tukholma (70 % tyytyväisiä) ja Kööpenhamina (51 % tyytyväisiä) sekä Rotterdam Alankomaissa (65 % tyytyväisiä) ja Norjan rannikkokaupunki Bergen (54 % tyytyväisiä).

HSL-alueen joukkoliikenne menestyi lähes jokaisessa kyselyn osatekijässä BEST-kaupunkien keskiarvoa paremmin. HSL-alueen asukkaiden joukkoliikenneuskollisuus oli kaupunkien keskiarvoon verrattuna selvästi korkeammalla tasolla. Verrattain selvästi tyytyväisempiä oltiin myös joukkoliikenteen rahalle antamaan vastineeseen ja joukkoliikenteen luotettavuuteen sekä yksittäisistä kysymyksistä istumapaikan saamiseen kulkuneuvossa. BEST-keskiarvoa vähemmän tyytyväisiä HSL-alueen asukkaat olivat henkilökunnan käyttäytymiseen ja tiedonantokykyyn sekä tiedonsaantiin pysäkeillä ja terminaaleissa ja liikenteen häiriötilanteissa.

HSL-alueen asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen hieman kasvanut

HSL pärjasi kansainvälisessä vertailussa, ja tulokset kehittyivät monilta osin positiiviseen suuntaan verrattuna edellisvuoteen. Useimpien osatekijöiden tulos oli parempi vuonna 2017 kuin 2016. Merkittävin parannus tapahtui tyytyväisyydessä joukkoliikenteen rahalle antamalle vastineelle, jonka tyytyväisyys nousi neljä prosenttiyksikköä ollen 50 %. Tyytyväisyys kasvoi edellisvuodesta hieman myös joukkoliikenteen luotettavuuteen, matkustusmukavuuteen, näkemykseen yhteiskunnallisesta merkityksestä ja joukkoliikenneuskollisuuteen. Viime vuonna HSL-alueella toteutetut kehitystoimenpiteet kuten suositun mobiililipun kehittäminen sekä mahdollisuus kuljettaa polkupyöriä lähijunissa myös ruuhka-aikoina ovat esimerkkejä asioista, jotka ovat voineet vaikuttaa joukkoliikenteen käyttökokemuksiin ja mielikuviin positiivisesti.

Tyytyväisyys laski henkilökunnan käytöksen ja tiedonsaannin kohdalla. Konduktöörit lopettivat lipunmyynnin lähijunissa kesällä 2017, minkä jälkeen konduktöörien toimenkuva ja ongelmat kertalippujen ostamiseen pieniltä asemilta saivat paljon mediahuomiota. Tyytyväisyys henkilökunnan käytökseen laski eniten kuukausittain ja viikoittain joukkoliikenteellä matkustavilla.

Tyytyväisyys tiedonsaantiin laski etenkin päivittäin joukkoliikennettä käyttävien keskuudessa (-5 prosenttiyksikköä). Tyytyväisyys laski pysäkeillä ja terminaaleissa saatavilla olevan tiedon laatuun sekä tiedotuksen toimimiseen liikennehäiriöiden aikana. Suurinta lasku oli bussimatkustajien keskuudessa, jotka olivat aiempaa tyytymättömämpiä erityisesti viestimiseen häiriötilanteissa (-6 prosenttiyksikköä). Vuonna 2017 ajantasaisen tiedon antamisessa pysäkeillä oli pidempiaikaisia häiriöitä LIJ-asennusten siirtymävaiheen aikana ja vuoden alkupuolella avattu uusi Reittiopas on saanut sekä positiivista että negatiivista palautetta. Tyytyväisyyden lasku sekä henkilökunnan palveluun että tiedonsaantiin näkyivät myös HSL:n joukkoliikennevälineissä tehtävän asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksissa vuonna 2017.

Taustatiedot

Vuoden 2017 tutkimukseen osallistivat HSL-alueen lisäksi Bergen, Geneve, Kööpenhamina, Oslo, Rotterdam ja Tukholma. HSL-alueella kyselytutkimusta tehdään kaikissa HSL:n jäsenkunnissa, joissa kyselyyn vastasi yhteensä 2 014 asukasta. Vastanneista 30 % käyttää HSL-alueen joukkoliikennettä

päivittäin tai lähes päivittäin, 26 % muutaman kerran viikossa, 26 % muutaman kerran kuussa ja 17 % harvemmin kuin kuukausittain tai ei koskaan. Vastaukset on tilastollisesti laajennettu kuvaamaan HSL-alueen väestöä. Vuodesta 2013 lähtien aineisto on kerätty pääosin nettipaneelilla.

Ehdotus (SR) Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.