

## KANSAINVÄLISEN BEST-KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET VUONNA 2018

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 piti 2. sijan vertailussa muihin BEST-kaupunkeihin

Kokonaisarvosanalla mitattuna HSL sijoittui kaupunkikohtaisessa vertailussa toiseksi jo neljättä vuotta peräkkäin. 75 % HSL-alueen asukkaista oli tyytyväisiä alueen joukkoliikenteeseen vuonna 2018. Tulos on kolme prosenttiyksikköä heikompi kuin vuonna 2017.

Alueensa joukkoliikenteeseen tyytyväisimmät BEST-jäsenkaupunkien asukkaat löytyivät jo neljättä vuotta peräkkäin Genevestä (83 % tyytyväisiä). HSL:n taakse vertailussa jäivät muut pohjoismaiset pääkaupungit Oslo (74 % tyytyväisiä), Tukholma (71 % tyytyväisiä) ja Kööpenhamina (54 % tyytyväisiä) sekä Rotterdam Alankomaissa (64 % tyytyväisiä) ja Bergen (53 % tyytyväisiä) sekä Trondheim (50 % tyytyväisiä) Norjassa.

HSL-alueen joukkoliikenne menestyi lähes jokaisessa kyselyn kymmenestä osatekijästä BEST-kaupunkien keskiarvoa paremmin. HSL-alueen asukkaiden halukkuus suositella joukkoliikennettä muille sekä tyytyväisyys rahalle saatuun vastineeseen olivat kaupunkien keskiarvoon verrattuna selvästi korkeammalla tasolla. Verrattain selvästi BEST-keskiarvoa tyytyväisempiä oltiin myös joukkoliikenteen luotettavuuteen sekä matkustusmukavuuteen. HSL-alueen asukkaat olivat BEST-keskiarvoa vähemmän tyytyväisiä henkilökunnan käyttäytymiseen.

### HSL-alueen asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen hieman laskenut

HSL pärjasi kansainvälisessä vertailussa hyvin, ja tulokset pysyivät melko vakaina verrattuna vuoteen 2017. Yksittäisiä kysymyksiä tarkasteltaessa, tyytyväisyys kasvoi eniten liikenteen häiriötilanteista tiedottamiseen (+4 %-yksikköä) sekä joukkoliikenteen rahalle antamaan vastineeseen (+3 %-yksikköä). Tyytyväisyys kasvoi myös lippujen hintojen kohtuullisuuteen sekä kulkuneuvojen nykyaikaisuuteen (molemmat +2 %-yksikköä). HSL:ssä vuonna 2018 toteutetut uudistukset kuten uusi eri toiminnot yhdistävä HSL-sovellus, panostukset häiriötiedotukseen sekä mobiililippujen hintojen alennukset vuodenvaihteessa 2017-2018 näyttäisivät vaikuttaneen ihmisten tyytyväisyyteen. Lisäksi HSL-alueella liikennöi yhä enemmän nykyaikaista ja aiempaa ympäristöystävällisempää kalustoa.

Tyytyväisyys laski joukkoliikenteen tarjonnan, luotettavuuden ja suosittelemisluvun kohdalla. Yksittäisistä kysymyksistä tyytyväisyys laski eniten joukkoliikenteen matka-aikojen kohtuullisuuteen, tiedonsaannin helppouteen sekä siihen kuinka hyvin joukkoliikenne soveltuu työ- ja koulumatkoille sekä matkoille Helsingin keskustan ulkopuolella (kaikki -4 %-yksikköä). Erityisen paljon tyytyväisyys laski espoolaisten vastaajien kohdalla. Metron läntisen osuuden sekä uuden liityntälinjaston aloitus, ja niihin liittynyt tyytymättömyys, heijastui myös BEST-tutkimuksen tuloksiin. Espoolaisten vastaajien tyytyväisyys laski erityisesti matka-aikojen kohtuullisuuteen, joukkoliikenteen matkustusmukavuuteen sekä joukkoliikenteen tarjontaan työmatkojen ja Helsingin keskustan ulkopuolisten matkojen tekemiseen.

### Taustatiedot

Vuoden 2018 tutkimukseen osallistuivat HSL-alueen lisäksi Bergen, Geneve, Kööpenhamina, Oslo, Trondheim, Rotterdam ja Tukholma. BEST-kysely muodostuu kymmenestä tutkittavasta laatutekijästä, jotka koostuvat yhdestä tai useammasta yksittäisestä kysymyksestä. Laatutekijöitä ovat joukkoliikenteen tarjonta, luotettavuus, tiedonsaanti, henkilökunnan käytös, turvallisuus, matkustusmukavuus, yhteiskunnallinen merkitys, rahalle saatu vastine, joukkoliikenteen suosittelemisluvun lisäksi kokonaistyytyväisyys alueen joukkoliikenteeseen.

HSL-alueella kyselytutkimusta tehdään kaikissa HSL:n jäsenkunnissa, ja vuoden 2018 kyselyyn vastasi yhteensä 2 161 asukasta. Vastanneista 35 % käyttää HSL-alueen joukkoliikennettä päivittäin tai lähes päivittäin, 27 % muutaman kerran viikossa, 25 % muutaman kerran kuussa ja 13 % 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.