

KANSAINVÄLISEN BEST-KYSELYTUTKIMUKSEN TULOKSET VUONNA 2019

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 jälleen 2. sijan vertailussa muihin BEST-kaupunkiseutuihin

Kokonaisarvosanalla mitattuna HSL sijoittui kaupunkiseutukohtaisessa vertailussa toiseksi jo viidettä vuotta peräkkäin. 76 % HSL-alueen asukkaista oli tyytyväisiä alueen joukkoliikenteeseen vuonna 2019. Tulos on yhden prosenttiyksikön parempi kuin vuonna 2018.

Alueensa joukkoliikenteeseen tyytyväisimmät BEST-jäsenkaupunkien asukkaat löytyivät jo viidettä vuotta peräkkäin Genevestä (79 % tyytyväisiä). HSL:n taakse vertailussa jäivät muut pohjoismaiset pääkaupunkiseudut Oslo (75 % tyytyväisiä), Tukholma (70 % tyytyväisiä) ja Kööpenhamina (54 % tyytyväisiä) sekä Rotterdam-Haag Alankomaissa (64 % tyytyväisiä) ja Bergenin (53 % tyytyväisiä) sekä Trondheimin kaupunkiseudut (46 % tyytyväisiä) Norjassa.

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

HSL-alueen asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen hieman kasvanut

HSL pärjasi kansainvälisessä vertailussa hyvin, ja tulokset myös paranivat usean yksittäisen kysymyksen kohdalla verrattuna vuoteen 2018. Yksittäisiä kysymyksiä tarkasteltaessa, tyytyväisyys kasvoi eniten liikenteen häiriötilanteista tiedottamiseen (+9 %-yksikköä) sekä kulkuvälineiden siisteyteen (+8 %-yksikköä). Tyytyväisyys kasvoi selvästi myös tiedotuksen toimivuuteen pysäkeillä ja terminaaleissa (+7 %-yksikköä) sekä lippujen hintojen kohtuullisuuteen (+6 %-yksikköä). Vuonna 2019 toteutunut vyöhykeuudistus näyttää lisänneen asukkaiden tyytyväisyyttä lippujen hintoihin ja rahalle saatuun vastineeseen. HSL-sovelluksen jatkuva kehitystyö sekä panostukset tiedottamiseen eri viestintäkanavissa näyttäisivät myös lisänneen tyytyväisyyttä asukkaiden keskuudessa. Lisäksi HSL-alueella liikennöi yhä enemmän nykyaikaista ja aiempaa ympäristöstävällisempää kalustoa.

Vyöhykeuudistuksen voimaantulon jälkeen tyytyväisyys joukkoliikenteeseen on kasvanut erityisesti B-vyöhykkeellä asuvien espoolaisten ja vantaalaisten keskuudessa. Koko HSL-alueella 26 % vastaajista on kertonut tehneensä vyöhykkeiden käyttöönoton vuoksi enemmän kuntarajat ylittäviä joukkoliikennematkoja vähintään silloin tällöin.

BEST-kyselystä mitattavista kymmenestä laatutekijästä, vastaajien tyytyväisyys laski ainoastaan henkilökunnan toiminnan kohdalla. Yksittäisistä kysymyksistä tyytyväisyys laski eniten joukkoliikenteen soveltuvuuteen työ- ja koulumatkoille sekä liikenneturvallisuuteen joukkoliikenteen kyydissä (molemmat -3 %-yksikköä).

Taustatiedot

Vuoden 2019 tutkimukseen osallistuivat HSL-alueen lisäksi Bergenin, Geneven, Kööpenhaminan, Oslon, Trondheimin, Rotterdam-Haagin ja Tukholman kaupunkiseudut. BEST-kysely muodostuu kymmenestä tutkittavasta laatutekijästä, jotka koostuvat yhdestä tai useammasta yksittäisestä kysymyksestä. Laatutekijöitä ovat joukkoliikenteen tarjonta, luotettavuus, tiedonsaanti, henkilökunnan toiminta, turvallisuus, matkustusmukavuus, yhteiskunnallinen merkitys, rahalle saatu vastine, joukkoliikenteen suositteluhaluus sekä kokonaistyytyväisyys alueen joukkoliikenteeseen.

HSL-alueella kyselytutkimusta tehdään kaikissa HSL:n jäsenkunnissa, ja vuoden 2019 kyselyyn vastasi yhteensä 2 163 asukasta. Vastanneista 26 % käyttää HSL-alueen joukkoliikennettä päivittäin tai lähes päivittäin, 29 % muutaman kerran viikossa, 28 % muutaman kerran kuussa ja 17 % harvemmin kuin kuukausittain tai ei koskaan. Useammin eli vähintään muutaman kerran viikossa joukkoliikenteellä

matkustavat ovat tyytyväisempiä kaikkiin kyselyn laatutekijöihin kuin harvemmin matkustavat. Vastaukset on tilastollisesti laajennettu kuvaamaan HSL-alueen väestöä. Vuodesta 2013 lähtien aineisto on kerätty pääosin nettipaneelilla.

Lisätietoa BEST:istä osoitteesta: <http://benchmarkingpublictransport.org/>

Ehdotus (SR) Hallitus päättää merkitä asian tiedoksi.