

17
.....
2013

Helsingin seudun
joukkoliikenne kansainvälisessä
BEST-tutkimuksessa 2013



Helsingin seudun joukkoliikenne kansainvälisessä BEST-tutkimuksessa 2013

HSL Helsingin seudun liikenne
Opastinsilta 6 A
PL 100, 00077 HSL00520 Helsinki
puhelin (09) 4766 4444
www.hsl.fi

Lisätietoja: Jenni Nikula (09) 4766 4273
jenni.nikula@hsl.fi

Kansikuva: HSL / Lauri Eriksson

Helsinki 2013

Tiivistelmäsiivu

Julkaisija: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tekijät: Jenni Nikula		Päivämäärä 11.9.2013	
Julkaisun nimi: Helsingin seudun joukkoliikenne kansainvälisessä BEST-tutkimuksessa 2013			
Rahoittaja / Toimeksiantaja: HSL Helsingin seudun liikenne			
Tiivistelmä:			
<p>Helsinki on ollut mukana kansainvälisessä BEST-tutkimuksessa vuodesta 2000 lähtien. Vuosittain toistuvaan prosessiin kuuluu yhteismitallinen tutkimus, jossa selvitetään asukkaiden tyytyväisyyttä joukkoliikenteeseen sekä kartoitetaan kehityskohteita, joihin panostamalla voitaisiin lisätä joukkoliikenteen käyttöä. Benchmarking-prosessin avulla pyritään saamaan ideoita myös muilta kaupungeilta ja oppimaan uusia toimintatapoja ja käytäntöjä. Syksyisin järjestettävät workshopit ovat olennainen osa BEST-prosessia.</p> <p>Vuoden 2013 BEST-tutkimukseen osallistui kuusi kaupunkia: Geneve, Helsinki, Kööpenhamina, Oslo, Tukholma ja Wien. Helsingissä tutkimusta on tehty kaikissa HSL jäsenkunnissa vuodesta 2010 lähtien. Tätä ennen tutkimusta tehtiin pääkaupunkiseudulla. Vuoden 2013 tutkimukseen haastateltiin HSL:n jäsenkunnista yhteensä 1 699 asukasta.</p> <p>Vastauksia on painotettu siten, että otoksessa kuntien asukasluvu-, ikä- ja sukupuolijakaumat vastaavat todellisia jakaumia.</p> <p>Kokonaisarvosanalla mitattuna Helsinki (HSL-alue) on paras joukkoliikennekaupunki jo neljättä vuotta peräkkäin. Helsingin seudun asukkaista 77 prosenttia on tyytyväisiä joukkoliikenteeseen. Tyytyväisten asukkaiden osuus on ollut tasaisesti kahdeksankymmenen prosentin tuntumassa jo useita vuosia.</p> <p>Helsinki on asukkaiden arvioiden mukaan paras joukkoliikennekaupunki tarjonnassa, rahalle saadussa vastineessa ja luotettavuudessa, jossa ero muiden BEST-kaupunkien keskiarvoon on merkittävä. Yksittäisistä tekijöistä Helsinki nousee muiden yläpuolelle selvästi istumapaikan saannissa.</p> <p>BEST-kaupunkien keskiarvon alapuolelle Helsinki jää vain henkilökunnan toiminnassa ja tiedon saannissa. Yksittäisistä tekijöistä keskiarvon alapuolelle Helsinki jää selvästi pysäkki-informaatioissa ja liikennevälineiden siisteydessä.</p> <p>Pidemmillä aikavälillä joukkoliikenteen yhteiskunnallinen merkitys ja lojaalisuus ovat kasvaneet Helsingin seudulla. Viimeisen viiden vuoden aikana merkittävää kehitystä on tapahtunut rahalle saadussa vastineessa, tarjonnassa ja turvallisuudessa. Samoin tyytyväisyys henkilökuntaan on kasvanut vuodesta 2008 alkaen, jolloin alettiin järjestää systemaattisesti kuljettajakoulutusta.</p> <p>Luotettavuudessa kehitys oli pitkään laskeva, mutta kahden viimeisen vuoden aikana tyytyväisyys on merkittävästi parantunut sujuvan talviliikenteen seurauksena. Myös useamman vuoden laskenut tyytyväisyys matkustusmukavuuteen on ottanut harppauksen ylemmäs. Samoin tyytyväisyys siisteyteen ja liikennevälineiden nykyaikaisuuteen on kasvanut kahden viime vuoden aikana.</p> <p>Tyytyväisyys on alentunut pysäkki-informaatioon, mihin saattaa vaikuttaa metroasemien uusissa näytöissä ilmenneet ongelmat. Samoin bussipysäkkien linjakilvitys ei ollut täysin ajan tasalla suurten linjastomuutosten kanssa.</p> <p>Pääsääntöisesti joukkoliikennettä aktiivisesti käyttävät ovat joukkoliikenteeseen kaikkein tyytyväisimpiä. Ero ryhmien välillä on selkein, kun asukkaat arvioivat kokonaisarvosanalla joukkoliikennettä kokonaisuutena. Joukkoliikennettä harvakseltaan käyttävät asukkaat pitävät joukkoliikenteen tarjontaa ja rahalle saatua vastinetta heikompana kuin joukkoliikenteen aktiiviset käyttäjät. Sen sijaan joukkoliikenteen aktiiviset käyttäjät arvioivat henkilökunnan käytöksen heikommaksi kuin joukkoliikennettä harvoin käyttävät henkilöt.</p>			
Avainsanat: BEST, joukkoliikenne			
Sarjan nimi ja numero: HSL:n julkaisuja 17/2013			
ISSN (nid.)	ISBN (nid.)	Kieli: Suomi	Sivuja: 22
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-200-8 (pdf)		
HSL Helsingin seudun liikenne, PL 100, 00077 HSL, puhelin (09) 4766 4444			

Sammandragssida

Utgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Författare: Jenni Nikula		Datum 11.9.2013	
Publikationens titel: HRT-områdets kollektivtrafik enligt den internationella BEST-undersökningen 2013			
Finansier / Uppdragsgivare: HRT Helsingforsregionens trafik			
Sammandrag:			
<p>Helsingfors är med i den internationella BEST-undersökningen sedan 2000. Till den årliga processen hör en undersökning om hur nöjda passagerare är med kollektivtrafiken samt en kartläggning av de utvecklingsobjekt med vilken man kunde öka användning av kollektivtrafiken. Med hjälp av Benchmarking-processen vill man få idéer från andra städer och lära nya tillvägagångssätt och praxis. Workshop som ordnas på hösten är en fundamental del av BEST-processen.</p> <p>I BEST-undersökningen år 2013 deltog 6 städer: Geneve, Helsingfors, Köpenhamn, Oslo, Stockholm och Wien. I Helsingfors görs undersökningen i alla HRT:s medlemskommuner sedan 2010. Före det genomfördes undersökningen i huvudstadsregionen. För undersökningen år 2013 intervjuades sammanlagt 1 699 invånare i HRT:s medlemskommuner.</p> <p>Svaren har viktats så att kommunernas invånarantal-, ålders- och könfördelningar i urvalet motsvarar de verkliga fördelningarna.</p> <p>Om man ser till helhetsvitsordet är Helsingfors (HRT-området) den bästa kollektivtrafikstaden redan för fjärde året i rad. 77 procent av invånarna i Helsingforsregionen är nöjda med kollektivtrafiken. Andelen nöjda invånare har varit kring 80 procent redan för flera år.</p> <p>Enligt invånarnas bedömningar är Helsingfors den bästa kollektivtrafikstaden vad gäller utbud, pålitlighet och vad man får för sina pengar. I pålitligheten är skillnaden till medeltalet i andra BEST-städerna betydlig. Bland enstaka faktorer är Helsingfors klart över de andra vad gäller att få en sittplats.</p> <p>Helsingfors ligger under medeltalet bland BEST-städerna endast vad gäller hur personalen betar sig och hur man får information. Bland enstaka faktorer är Helsingfors klart under medeltalet vad gäller hållplatsinformationen och renlighet i fordon.</p> <p>På lång sikt har kollektivtrafikens samhällsliga betydelse och lojalitet ökat i Helsingforsregionen. Under de senaste fem åren har skett betydande utveckling vad gäller vad man får för sina pengar, utbudet och säkerheten. Likaså har nöjdheten med personalen ökat fr.o.m. 2008 då man började systematiskt ordna förarutbildning.</p> <p>Utvecklingen av pålitligheten var länge nedåt men under de senaste två åren har nöjdheten förbättrats avsevärt tack vare smidigare vintertrafik. Också nöjdheten med resbekvämlighet som minskat under flera år, har stigit. På samma sätt har nöjdheten med renlighet och fordonens modernhet ökat under de senaste två åren.</p> <p>Passagerarna är mindre nöjda med hållplatsinformation, något som de problem som de nya skärmarna på metrostationer har haft kan ha påverkat. Linjenumren på busshållplatserna har inte heller alltid uppdaterats genast i samband med stora linjenätsändringarna.</p> <p>Huvudregeln är att de som aktivt använder kollektivtrafik är mest nöjda med kollektivtrafiken. Skillnaden mellan grupperna syns tydligast, när invånarna värderar kollektivtrafiken som helhet med ett helhetsbetyg. Invånare som mer sällan använder kollektivtrafik anser att utbudet är sämre och att man får mindre för sina pengar än de aktiva kollektivtrafiksanvändarna. Däremot anser de aktiva kollektivtrafiksanvändarna att personalens beteende är värre än de som sällan använder kollektivtrafiken.</p>			
Nyckelord: BEST, kollektivtrafik			
Publikationsseriens titel och nummer: HRT publikationer 17/2013			
ISSN (häft.)	ISBN (häft.)	Språk: Finska	Sidantal: 22
ISSN 1798-6184 (pdf)	ISBN 978-952-253-200-8 (pdf)		
HRT Helsingforsregionens trafik, PB 100, 00077 HRT, tfn. (09) 4766 4444			

Abstract page

Published by: HSL Helsinki Region Transport			
Author: Jenni Nikula		Date of publication 11.9.2013	
Title of publication: HSL region public transport in the international BEST survey 2013			
Financed by / Commissioned by: HSL Helsinki Region Transport			
Abstract:			
<p>Helsinki has participated in the international BEST survey since 2000. The annual process includes a commensurate survey conducted to measure residents' satisfaction with public transport and to identify what needs to be improved in order to increase the use of public transport. The aim is to get new ideas from other cities and learn new ways of working and practices with the help of the benchmarking process. Workshops held every autumn are an essential part of the BEST process.</p> <p>In 2013, the following six cities participated in the survey: Geneva, Helsinki, Copenhagen, Oslo, Stockholm and Vienna. In Helsinki, the survey has been conducted in all HSL's member municipalities since 2010. Until then, the survey covered the Helsinki metropolitan area. In 2013, a total of 1,699 residents of HSL's member municipalities were interviewed for the survey.</p> <p>The answers have been weighted so that the population, age and gender distributions of the sample match the real distributions.</p> <p>In terms of residents' overall satisfaction, Helsinki (HSL area) is the best public transport city for fourth year in a row with 77 per cent of the respondents being satisfied with public transport. The share of the satisfied residents has remained stable at around 80 per cent for several years already.</p> <p>Residents rated Helsinki as the best public transport city in terms of supply, value for money and reliability. For all of these three factors the difference compared to the average for the other BEST cities is significant. With regard to individual factors, Helsinki clearly comes top in the availability of seating.</p> <p>Helsinki is below the average of the BEST cities only in staff performance and availability of information. With regard to individual factors, Helsinki is rated clearly below the average in terms of information available at stops and cleanliness of vehicles.</p> <p>In the longer term, the social significance of public transport and public transport loyalty have increased in the Helsinki region. During the past five years, the value for money, supply and safety have significantly improved. Also satisfaction with the staff has improved since 2008 when systematic driver training was introduced.</p> <p>There was a long downward trend in reliability but during the past two years, passengers' satisfaction in this regard has significantly improved as a result of good service performance in winter. Also satisfaction with travel comfort, which was going downhill for several years, has gone up. The same applies to the satisfaction with cleanliness and modernity of vehicles.</p> <p>By contrast, satisfaction with the information available at stops has declined; this might in part be due to problems related to the new displays at Metro stations. In addition, route number signs at bus stops have not been up to date after major changes in the route network.</p> <p>As a rule, active users of public transport are the most satisfied. The biggest differences between groups are seen in the overall scores given to public transport as a whole. Public transport supply and value for money are deemed poorer by occasional users of public transport than by active users. By contrast, active users are more critical of staff behavior than occasional users.</p>			
Keywords: BEST, public transport			
Publication series title and number: HSL publications 17/2013			
ISSN (Print)	ISBN (Print)	Language: Finnish	Pages: 22
ISSN 1798-6184 (PDF)	ISBN 978-952-253-200-8 (PDF)		
HSL Helsinki Region Transport, PO Box 100, 00077 HSL, Tel.+358 9 4766 4444			

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	9
2	Helsinki ja muut BEST-kaupungit.....	10
2.1	Kokonaistyytyväisyys BEST-kaupungeissa	10
2.2	Helsingin seudun joukkoliikenteen vahvuudet ja heikkoudet muihin verrattuna.....	11
3	Helsingin seudun joukkoliikenteen kehitys asukkaiden näkökulmasta	15
3.1	Asukkaiden tyytyväisyyden kehitys pidemmällä aikavälillä	15
3.2	Asukkaiden tyytyväisyys viime vuosina	15
4	Asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen HSL:n jäsenkunnissa.....	17
5	Tyytyväisyys Helsingin seudun joukkoliikenteeseen taustoittain	19
5.1	Kokonaistyytyväisyys asukkaiden taustatietojen mukaan	19
5.2	Tyytyväisyys joukkoliikenteen käytön aktiivisuuden mukaan	20
	Liite 1. Tyytyväisten asukkaiden osuudet BEST-kaupungeissa 2013.....	21
	Liite 2. Tyytyväisten asukkaiden osuudet Helsingin seudulla 2003-2013.....	22

1 Johdanto

Helsinki on ollut mukana kansainvälisessä BEST-prosessissa vuodesta 2000 alkaen. Projekti lähti liikkeelle pohjoismaisten pääkaupunkien aloitteesta näiden haastaessa toisensa leikkimieliseen kilpailuun siitä, mikä on paras joukkoliikennekaupunki. Pilottivaiheen jälkeen mukaan on tullut muitakin eurooppalaisia kaupunkeja.

BEST-prosessin tavoitteena on selvittää asukkaiden tyytyväisyyttä joukkoliikenteeseen ja sitä kautta lisätä joukkoliikenteen käyttöä. Tavoitteeseen pyritään pääsemään benchmarking-prosessin avulla eli yritetään saada uusia ideoita muilta kaupungeilta ja oppia sitä kautta uusia toimintatapoja.

Benchmarking-prosessiin kuuluu vuosittain toistuva asukastytyväisyystutkimus, jossa selvitetään mukana olevien kaupunkien joukkoliikenteen vahvuuksia ja heikkouksia. Syksyisin järjestettävät workshopit ja kevään seminaari ovat myös keskeinen osa BEST-prosessia.

Tässä julkaisussa esitetään vuoden 2013 BEST-tutkimuksen tulokset. Tutkimukseen osallistui kuusi kaupunkia: Geneve, Helsinki, Kööpenhamina, Oslo, Tukholma ja Wien.

Helsingissä tutkimusta on tehty kaikissa HSL jäsenkunnissa vuodesta 2010 lähtien (pl. Kauniainen 2010). Tätä ennen tutkimusta tehtiin Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Vuoden 2013 tutkimukseen mielipidettä kartoitettiin yhteensä 1 699 asukkaalta.

Tänä vuonna tutkimus tehtiin nettipaneelina ensimmäistä kertaa suuremmissa kunnissa. Kauniainsissa, Kirkkonummella, Keravalla ja Sipoossa tiedot kerättiin edellisvuosien tapaan puhelimitse. Haastattelut tehtiin 15.11.–25.3. välisenä aikana. Vastauksia on painotettu siten, että otoksessa kuntien asukasluku-, ikä- ja sukupuolijakaumat vastaavat todellisia jakaumia. Tutkimuksen käytännön toteutuksesta on vastannut kansainvälinen tutkimuslaitos.

Tutkimuksessa kartoitetaan asukkaiden tyytyväisyyttä joukkoliikenteen laatuun noin kolmellakymmenellä mielipidekysymyksellä. Mielipidekysymykset mittaavat asukkaiden tyytyväisyyttä joukkoliikenteen seuraaviin osatekijöihin: kokonaistyytyväisyys, tarjonta, luotettavuus, informaatio, henkilöstö, turvallisuus, mukavuus, rahalle saatu vastine, sosiaalinen merkitys ja joukkoliikenneuskollisuus. Kyselyssä käytetään viisiportaista asteikkoa (1 = ”ei lainkaan samaa mieltä”, 5 = ”täysin samaa mieltä”).

Asukkaiden tyytyväisyys eri asioihin ilmaistaan prosenttiluvulla, joka osoittaa, kuinka suuri on lähes tai täysin samaa mieltä olevien osuus kaikista siihen kysymykseen annetuista vastauksista. ”Ei osaa sanoa” -vastauksia ei huomioitu.

2 Helsinki ja muut BEST-kaupungit

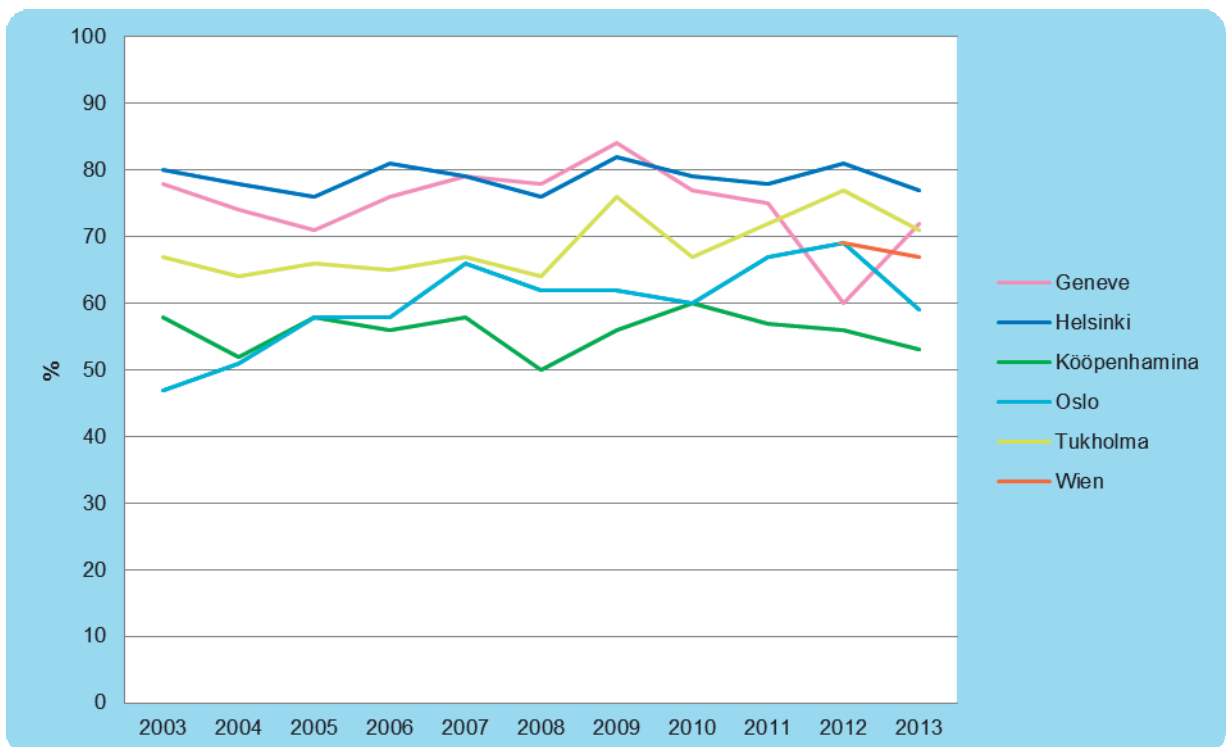
Vuoden 2013 BEST-tutkimukseen osallistui kuusi kaupunkia: Geneve, Helsinki, Kööpenhamina, Oslo, Tukholma ja Wien. Helsingissä tutkimusta on tehty kaikissa HSL jäsenkunnissa vuodesta 2010 lähtien. Tätä ennen tutkimusta tehtiin pääkaupunkiseudulla. Vuoden 2013 tutkimukseen haastateltiin HSL:n jäsenkunnista yhteensä 1 699 asukasta.

Vastauksia on painotettu siten, että otoksessa kuntien asukasluku-, ikä- ja sukupuolijakaumat vastaavat todellisia jakaumia.

2.1 Kokonaistyytyväisyys BEST-kaupungeissa

Asukkaat antavat kokonaisarvosanan kaupunkinsa joukkoliikenteelle asteikolla 1-5. Kokonaisarvosanalla mitattuna Helsinki (HSL-alue) on paras joukkoliikennekaupunki jo neljättä vuotta peräkkäin. Helsingin seudun asukkaista 77 prosenttia on tyytyväisiä joukkoliikenteeseen (arvosanat 4 ja 5). Tyytyväisten asukkaiden osuus on ollut tasaisesti kahdeksankymmenen prosentin tuntumassa jo useita vuosia.

Toiseksi sijoittui tänä vuonna Geneve (72 prosenttia tyytyväisiä), jossa tyytyväisyys elpyi vuoden takaisesta notkahduksesta. Genevessä toteutettiin suuri uudistus joukkoliikennelinjastossa vuoden 2012 alussa, mikä aiheutti tyytyväisyyden alenemisen vuoden 2012 tutkimuksessa.



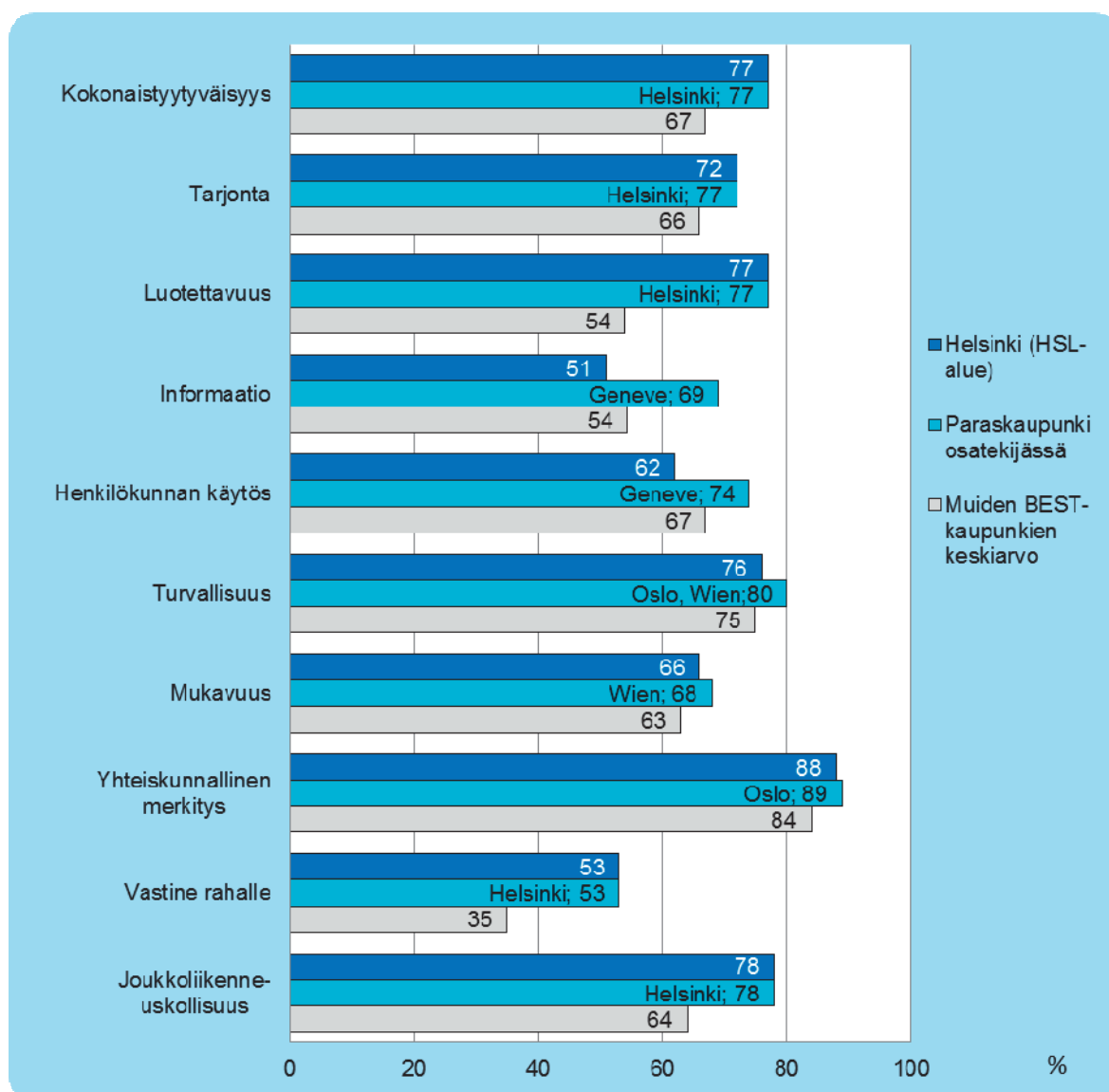
Kuva 1. Kokonaistyytyväisyys joukkoliikenteeseen vuoden 2013 tutkimuskaupungeissa. Helsingissä tutkimusta on tehty kaikissa HSL jäsenkunnissa vuodesta 2010 lähtien (pl. Kauniainen 2010). Tätä ennen tutkimusta tehtiin Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla.

2.2 Helsingin seudun joukkoliikenteen vahvuudet ja heikkoudet muihin verrattuna

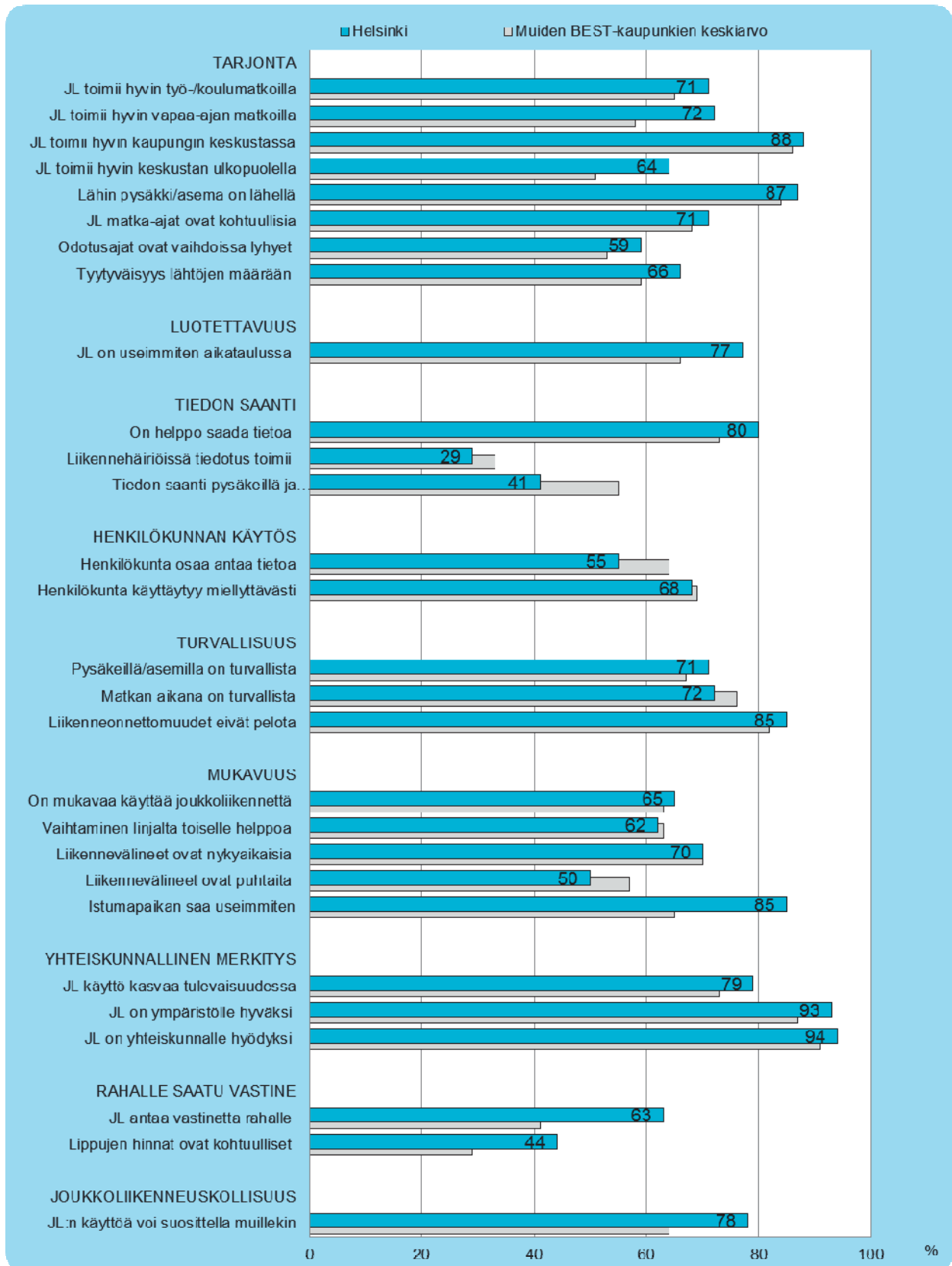
Helsinki (HSL-alue) on paras joukkoliikennekaupunki tarjonnassa, luotettavuudessa ja rahalle saadussa vastineessa. Ero muiden kaupunkien keskiarvoon on joukkoliikenteen luotettavuudessa merkittävä. Joukkoliikenneuskollisuus on meillä lisäksi korkein.

Keskiarvon yläpuolella Helsinki on lisäksi yhteiskunnallisen merkityksessä ja matkustusmukavuudessa. Yksittäisistä tekijöistä Helsinki nousee muiden yläpuolelle selvästi lisäksi istumapaikan saannissa.

Osatekijöittäin tarkasteltuna BEST-kaupunkien keskiarvon alapuolelle Helsinki jää vain henkilöstön toiminnassa ja tiedon saannissa. Henkilökunnan neuvontakykyä pidetään Helsingissä heikompana kuin missään muussa kaupungissa. Henkilökunnan ystävällisyyteen tyytyväisyys on keskitasoa. Yksittäisistä tekijöistä keskiarvon alapuolelle Helsinki jää selvästi pysäkki-informaatioissa ja liikennevälineiden siisteydessä.

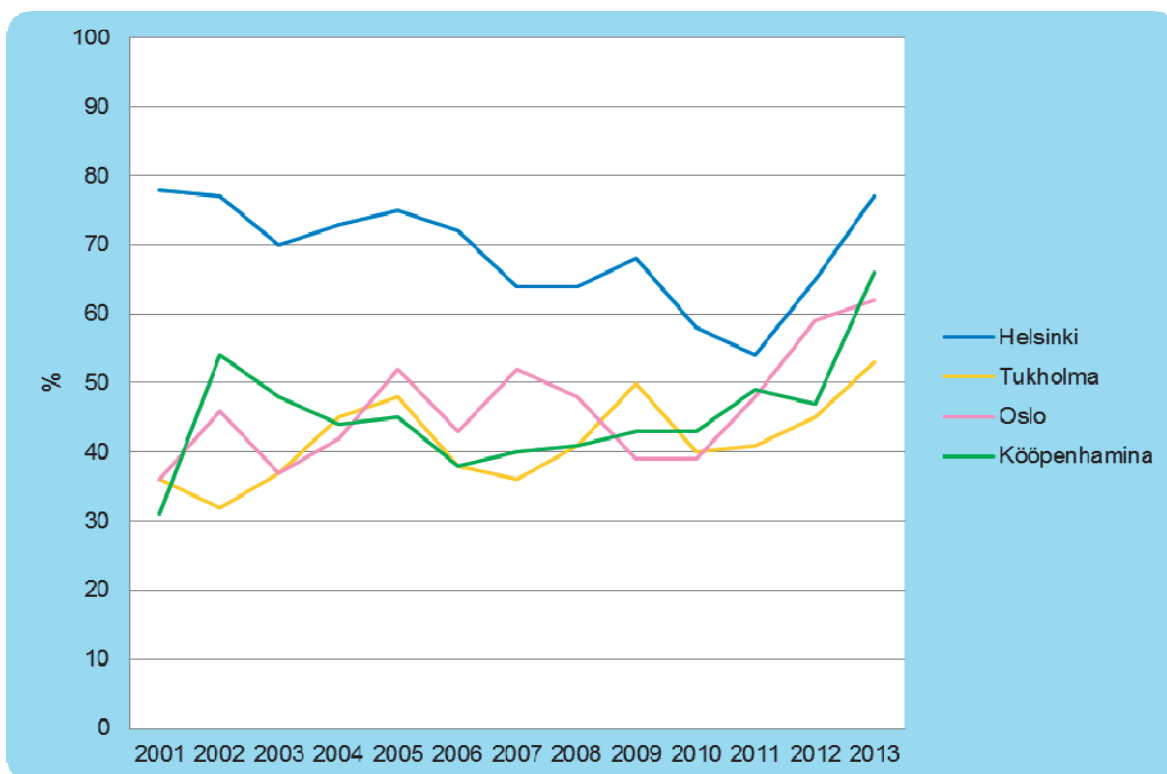


Kuva 2. Helsingin (Helsingin seutu) tyytyväisyysarvosanat parhaan kaupungin arvosana kategoriassa sekä muiden kaupunkien keskimääräinen tulos osatekijöittäin

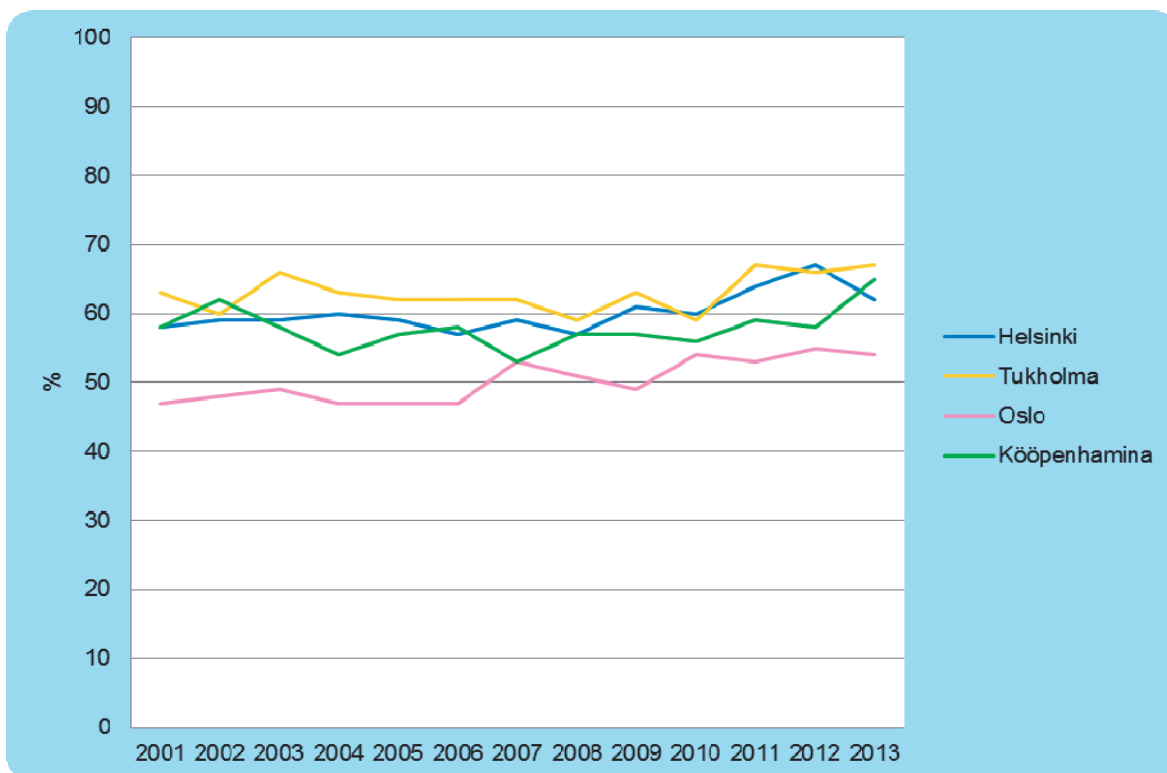


Kuva 3. Tyytyväisten osuus Helsingissä (Helsingin seutu) sekä muissa tutkimuskaupungeissa keskimäärin kysymyksittäin

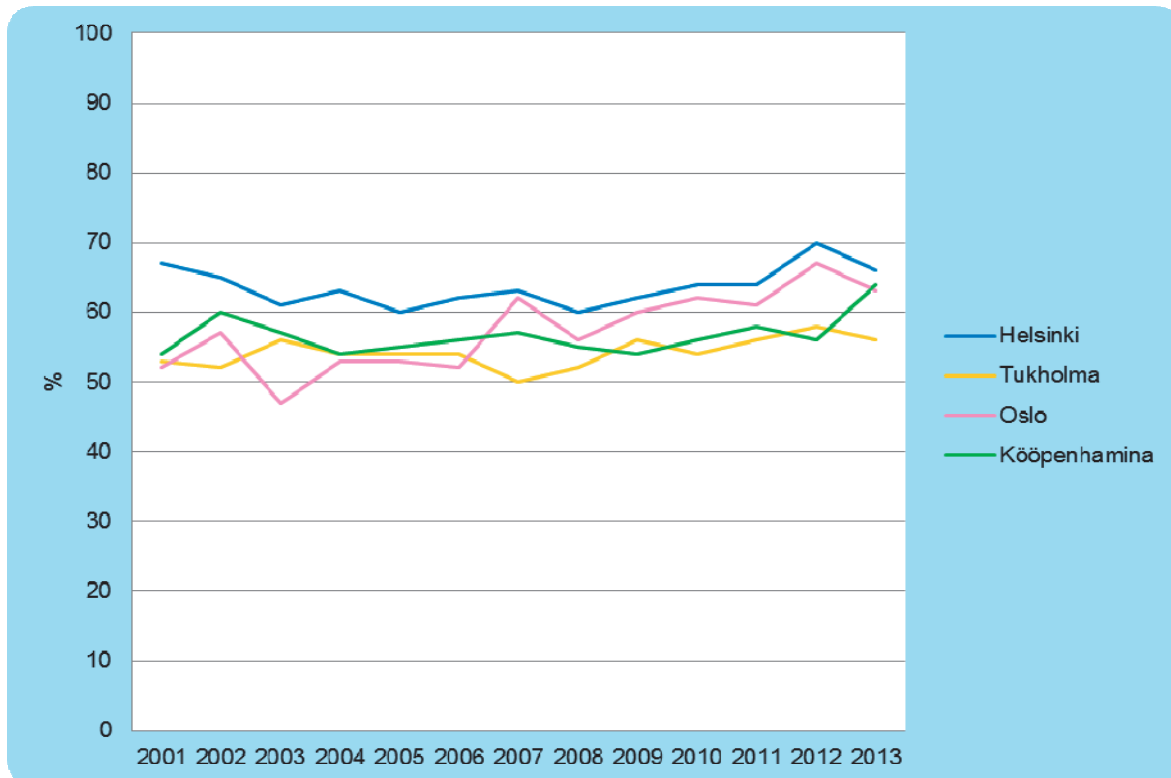
Kokonaistyytyväisyyden arvioon vaikuttavat tutkimuksen mukaan eniten matkustajien tyytyväisyys luotettavuuteen, lähtöjen määrään sekä vaihtojen sujuvuuteen. Kuvissa 4-6 on esitetty aikasarjana pohjoismaisten pääkaupunkien kehitys näissä kategorioissa.



Kuva 4. Tyytyväisyys joukkoliikenteen luotettavuuteen pohjoismaisissa pääkaupungeissa



Kuva 5. Tyytyväisyys vaihtojen sujuvuuteen pohjoismaisissa pääkaupungeissa



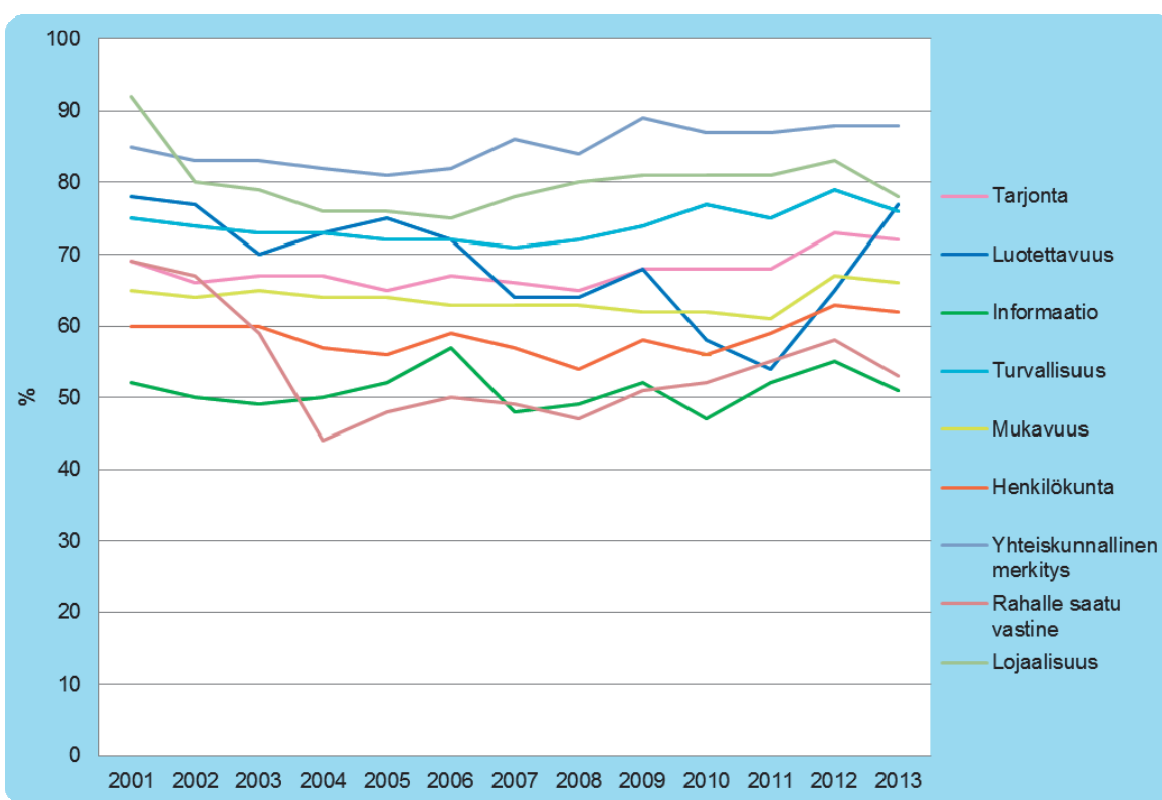
Kuva 6. Tyytyväisyys lähtöjen määrään pohjoismaisissa pääkaupungeissa

3 Helsingin seudun joukkoliikenteen kehitys asukkaiden näkökulmasta

3.1 Asukkaiden tyytyväisyyden kehitys pidemmällä aikavälillä

Pidemmällä aikavälillä joukkoliikenteen yhteiskunnallinen merkitys ja lojaalisuus ovat kasvaneet Helsingin seudulla. Viimeisen viiden vuoden aikana merkittävää kehitystä on tapahtunut rahalle saadussa vastineessa, tarjonnassa ja turvallisuudessa. Samoin tyytyväisyys henkilökuntaan on kasvanut vuodesta 2008 alkaen, jolloin alettiin järjestää systemaattisesti kuljettajakoulutusta.

Luotettavuudessa kehitys oli pitkään laskeva, mutta kahden viimeisen vuoden aikana tyytyväisyys on merkittävästi parantunut sujuvan talviliikenteen seurauksena. Myös useamman vuoden laskenut tyytyväisyys matkustusmukavuuteen on ottanut harppauksen ylemmäs.

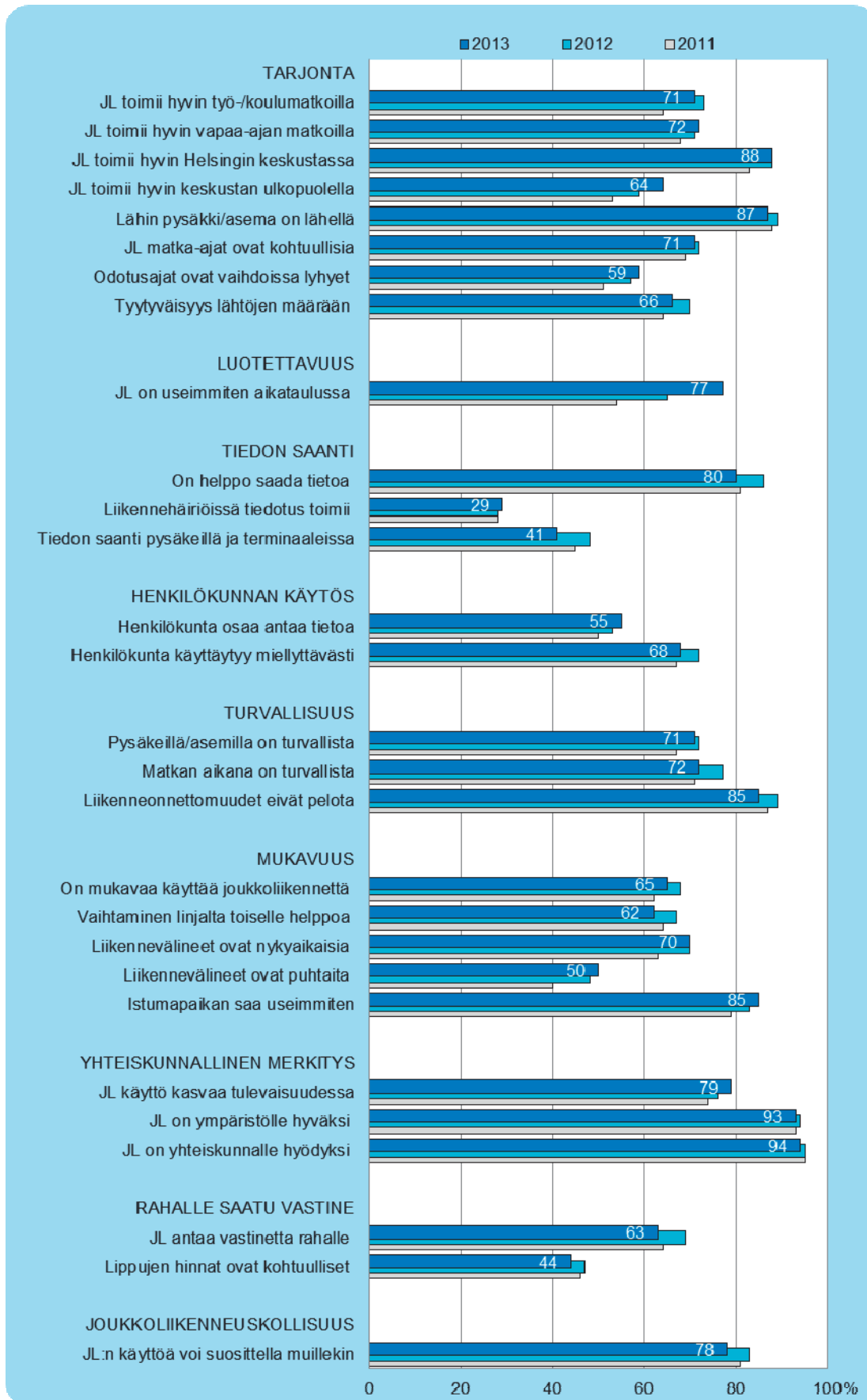


Kuva 7. Tyytyväisten asukkaiden osuuden kehitys osatekijöittäin Helsingin seudulla (2003-2009 Helsinki, Espoo, Vantaa, 2010 mukaan Kerava ja Kirkkonummi, 2011 mukaan Kauniainen, 2012 mukaan Sipoo)

3.2 Asukkaiden tyytyväisyys viime vuosina

Viime vuosina tyytyväisyys siisteyteen ja liikennevälineiden nykyaikaisuuteen on kasvanut, mikä selittynee uudella kalustolla ja kunnostuksilla. Tilaa- ja värimuutosten käyttöön otto on myös saattanut lisätä viihtyisyyttä katukuvassa. Myös istumapaikan saantiin, joukkoliikenteen toimivuuteen keskustan ulkopuolella sekä odotusaikoihin vaihdoissa asukkaat ovat aiempaa tyytyväisempiä.

Tyytyväisyys on alentunut pysäkki-informaatioon, mihin saattaa vaikuttaa metroasemien uusissa näytöissä ilmenneet ongelmat ja virheellisen tiedon esittäminen. Samoin bussipysäkkien linjakilvitys ei ollut täysin ajan tasalla suurten linjastomuutosten kanssa.



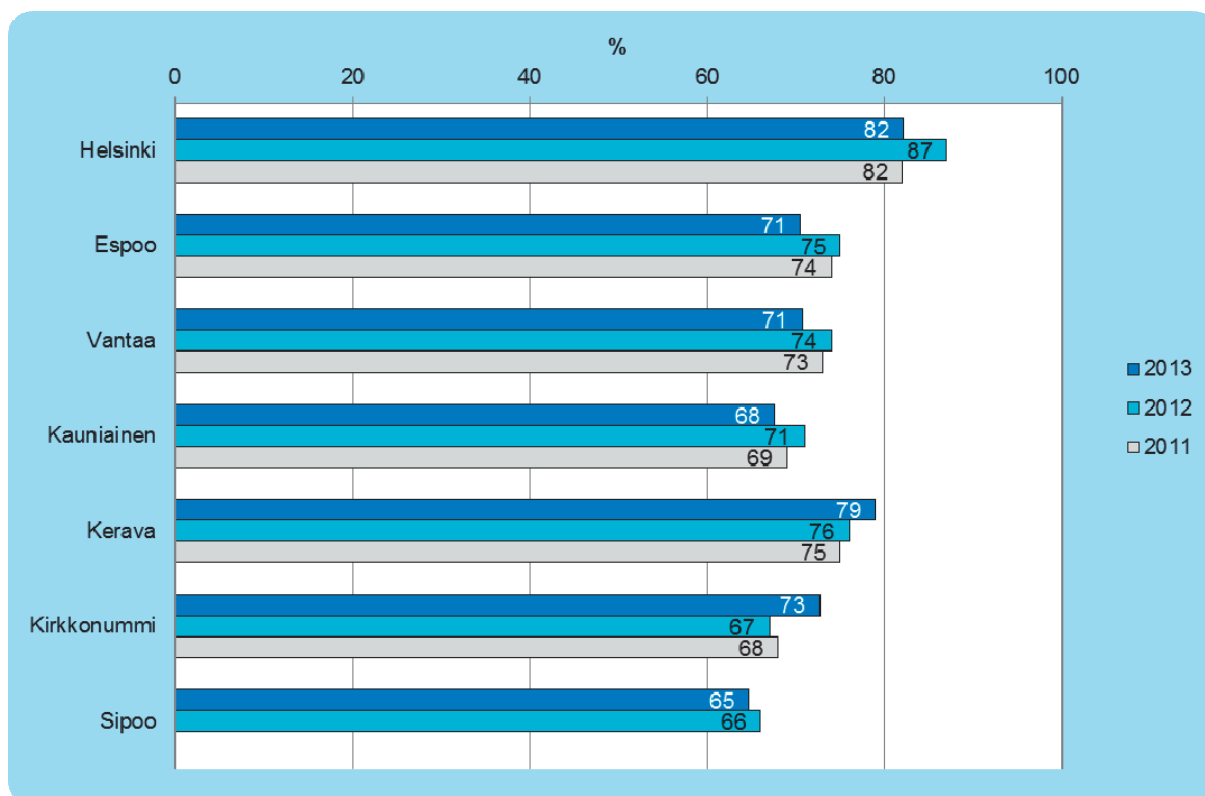
Kuva 8. Tyytyväisyys Helsingin seudun joukkoliikenteeseen kysymyksittäin

4 Asukkaiden tyytyväisyys joukkoliikenteeseen HSL:n jäsenkunnissa

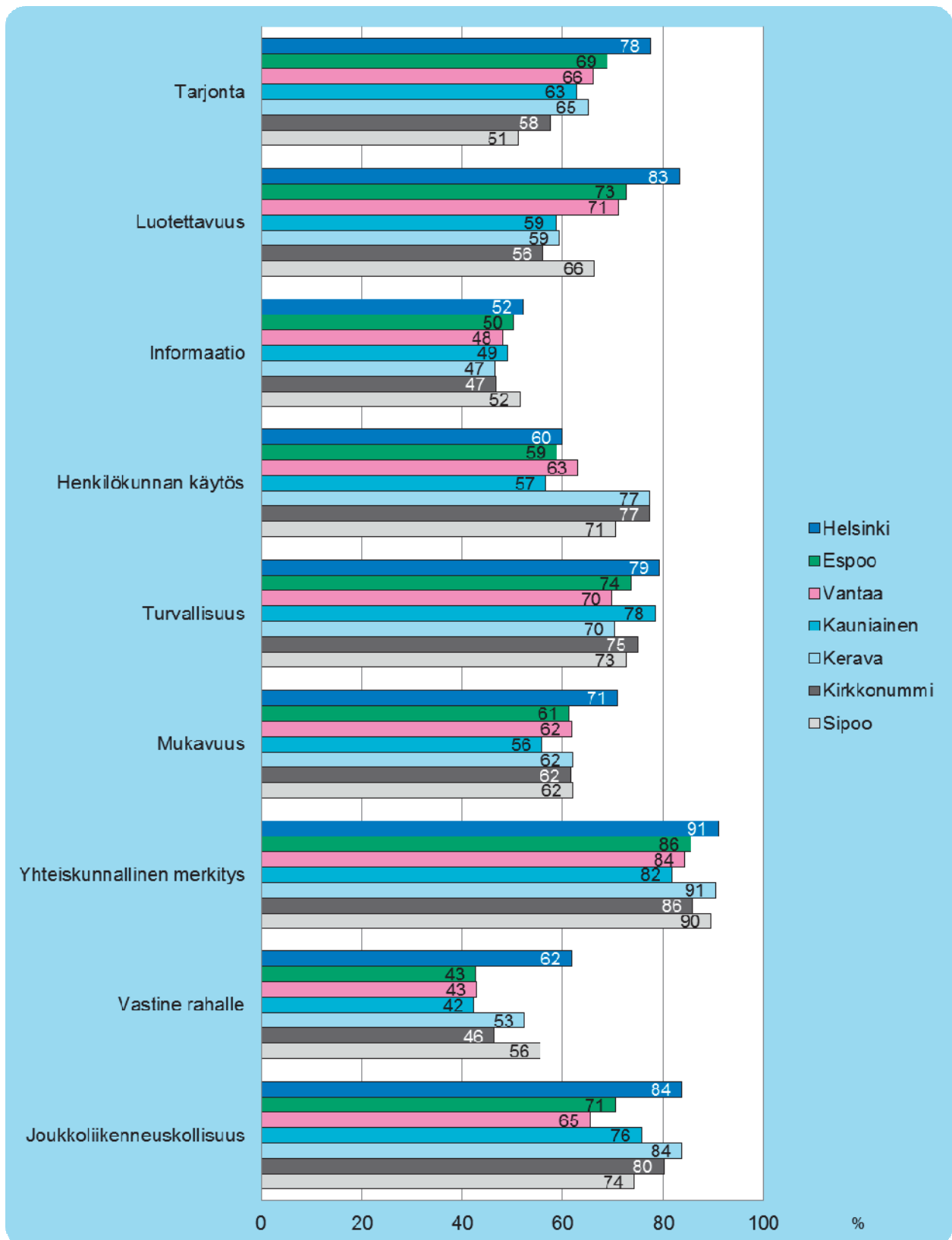
Kokonaistyytyväisyydellä mitattuna helsinkiläiset ovat tyytyväisimpiä joukkoliikenteen laatuun. Tyytymättömmimpiä ovat Sipoon ja Kauniainen asukkaat. Erot kuntien välillä ovat pienemmät, kun vertaillaan usein joukkoliikennettä käyttävien asukkaiden mielipiteitä.

Helsingiläisten tyytyväisyys on korkein myös usean osatekijän kohdalla. Selkeimmin ero näkyy luotettavuudessa sekä tyytyväisyydessä rahalle saatuun vastineeseen ja joukkoliikenteen tarjontaan. Helsingissä joukkoliikenteen tarjonta on usein kattavampaa ja vuorovälit tiheämpiä, milloin myös luottavuuden merkitys heikkenee.

Henkilökunnan käytös koetaan muista tekijöistä poiketen kuitenkin paremmaksi pienemmissä kunnissa, joissa matkustajamäärät ovat pienempiä ja kuskit useammin tuttuja.



Kuva 9. Asukkaiden kokonaistyytyväisyys kunnittain



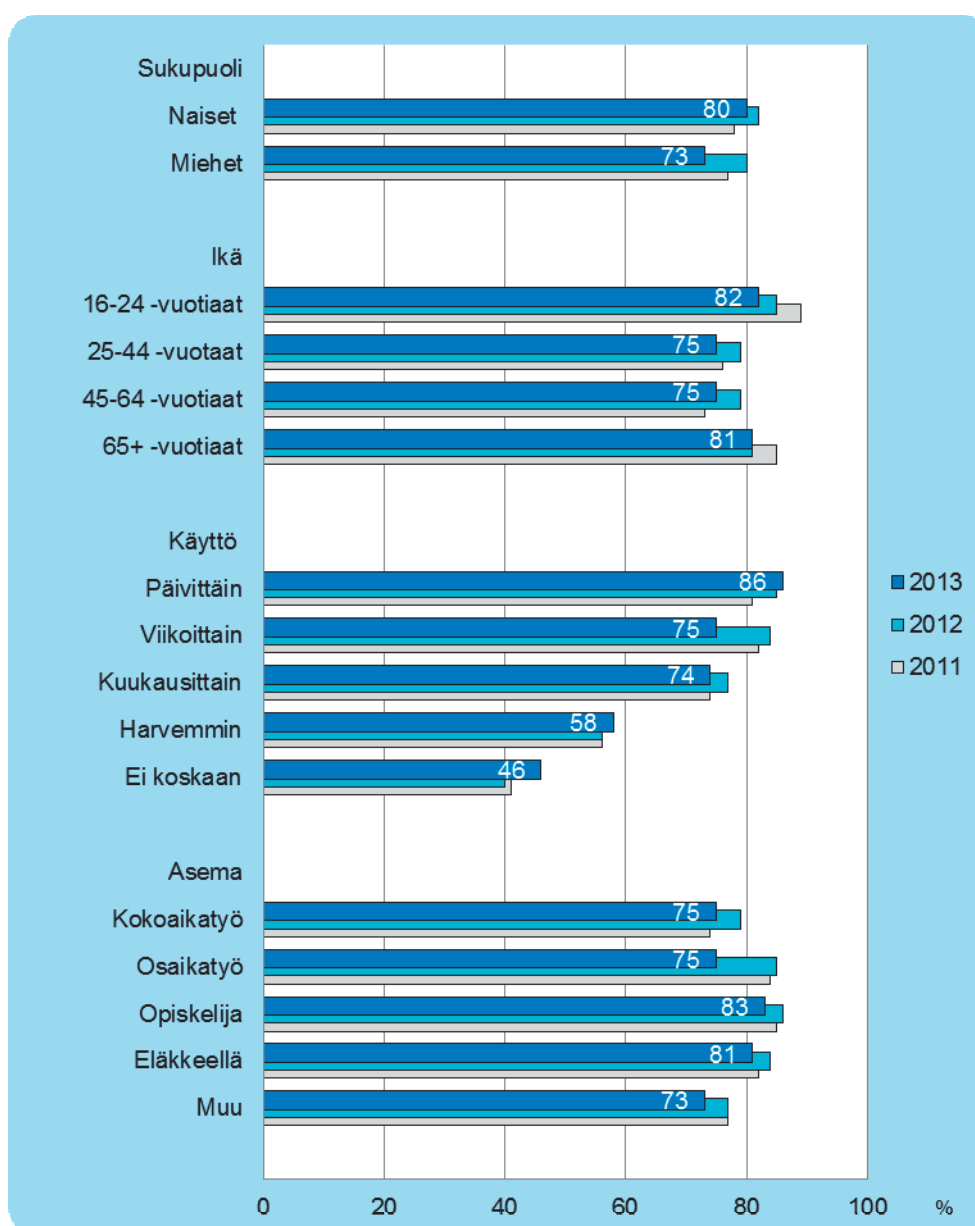
Kuva 10. Asukkaiden tyytyväisyys osatekijöihin kunnittain

5 Tyytyväisyys Helsingin seudun joukkoliikenteeseen taustoittain

5.1 Kokonaistyytyväisyys asukkaiden taustatietojen mukaan

Helsingin seudulla naiset ovat tyytyväisempiä joukkoliikenteeseen kuin miehet. Toisaalta naiset ovat tutkimuksen mukaan myös aktiivisempia joukkoliikenteen käyttäjiä ja tyytyväisyys joukkoliikenteeseen näyttäisi olevan vahvasti riippuvainen joukkoliikenteen käyttöasteesta; mitä aktiivisemmin henkilö käyttää joukkoliikennettä, sitä tyytyväisempi hän on sen laatuun. Sukupuolten väliset erot tyytyväisyydessä saattavat siten selittyä joukkoliikenteen käytön aktiivisuudella.

Ikäryhmistä nuoret ja eläkeikäiset ovat kaikkein tyytyväisimpiä. Nuorimman ikäryhmän tyytyväisyys on kuitenkin laskussa. Samoin osa-aikatyötä tekevien tyytyväisyys on laskenut.

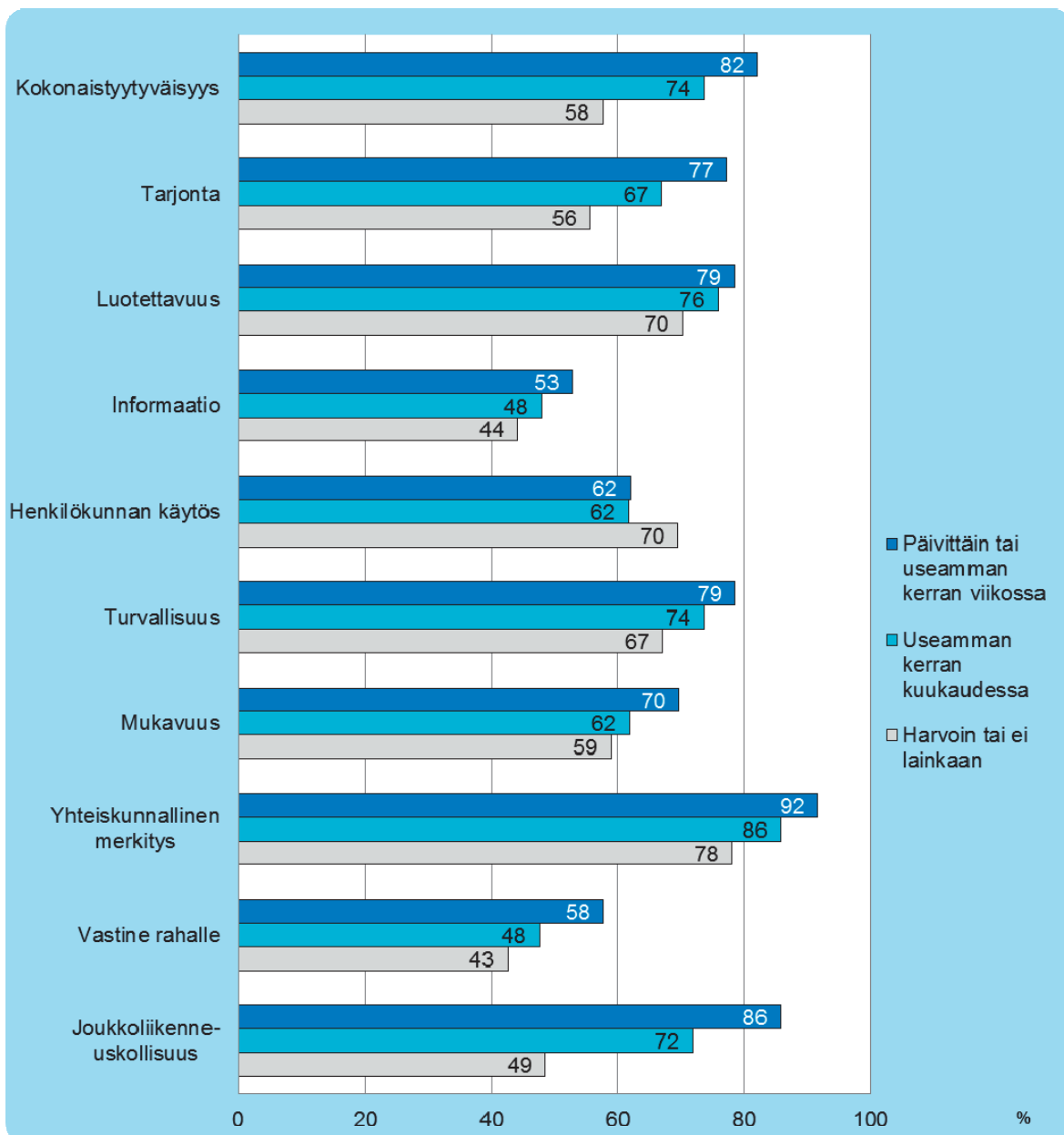


Kuva 11. Kokonaistyytyväisyys taustatekijöittäin

5.2 Tyytyväisyys joukkoliikenteen käytön aktiivisuuden mukaan

Pääsääntöisesti joukkoliikennettä aktiivisesti käyttävät ovat joukkoliikenteeseen kaikkein tyytyväisimpiä. Ero ryhmien välillä on selkein, kun asukkaat arvioivat kokonaisarvosanalla joukkoliikennettä kokonaisuutena.

Osatekijöittäin tarkasteltuna joukkoliikennettä harvakseltaan käyttävät asukkaat pitävät joukkoliikenteen tarjontaa ja rahalle saatua vastinetta heikompana kuin joukkoliikenteen aktiiviset käyttäjät. Sen sijaan joukkoliikenteen aktiiviset käyttäjät arvioivat henkilökunnan käytöksen heikommaksi kuin joukkoliikennettä harvoin käyttävät henkilöt.



Kuva 12. Tyytyväisyys joukkoliikenteen osatekijöihin käytön aktiivisuuden mukaan

Liite 1. Tyytyväisten asukkaiden osuudet BEST-kaupungeissa 2013

	Helsinki	Tukholma	Oslo	Kööpenhamina	Wien	Geneve
Kokonaistyytyväisyys	77	71	59	53	67	72
Tarjonta	72	66	65	64	60	67
JL toimii hyvin työ-/koulumatkoilla	71	61	58	65	63	73
JL toimii hyvin vapaa-ajan matkoilla	72	66	65	50	39	54
JL toimii hyvin keskustassa	88	86	85	86	87	87
JL toimii hyvin keskustan ulkopuolella	64	49	47	58	42	43
Lähin pysäkki/asema on lähellä	87	87	87	84	75	87
JL matka-ajat ovat kohtuullisia	71	71	68	62	67	66
Odotusajat ovat vaihdoissa lyhyet	59	52	55	47	52	53
Tyytyväisyys lähtöjen määrään	66	56	54	57	53	66
Luotettavuus	77	53	62	66	70	68
JL on useimmiten aikataulussa	77	53	62	66	70	68
Tiedonsaanti	51	49	54	51	51	69
On helppo saada tietoa	80	73	76	73	61	73
Liikennehäiriöissä tiedotus toimii	29	25	30	33	30	53
Tiedon saanti pysäkeillä	41	46	54	45	61	82
Henkilökunnan käyttö	62	60	67	71	67	74
Henkilökunta osaa antaa tietoa	55	59	64	67	67	74
Henkilökunta käyttäytyy miellyttävästi	68	61	70	74	67	73
Turvallisuus	76	67	80	76	80	72
Pysäkeillä/asemilla on turvallista	71	59	80	67	71	56
Matkan aikana on turvallista	72	70	82	78	82	71
Liikenneonnettomuudet eivät pelota	85	74	77	84	87	88
Mukavuus	66	61	59	62	68	64
On mukavaa käyttää JL:ttä	65	61	54	57	69	72
Vaihtaminen linjalta toiselle helppoa	62	67	63	65	65	58
Liikennevälineet ovat nykyaikaisia	70	61	64	70	73	80
Liikennevälineet ovat puhtaita	50	49	57	51	66	65
Istumapaikan saa useimmiten	85	66	57	68	67	47
Yhteiskunnallinen merkitys	88	87	89	74	79	84
JL käyttö kasvaa tulevaisuudessa	79	79	79	55	72	72
JL on ympäristölle hyväksi	93	88	92	81	83	84
JL on yhteiskunnalle hyödyksi	94	94	95	85	83	94
Rahalle saatu vastine	53	90	33	21	40	31
JL antaa vastinetta rahalle	63	33	41	25	43	39
Lippujen hinnat ovat kohtuulliset	44	27	25	17	38	22
Joukkoliikenneuskollisuus	78	58	60	46	69	71
JL:n käyttöä voi suositella muillekin	78	58	60	46	69	71

Liite 2. Tyytyväisten asukkaiden osuudet Helsingin seudulla 2003-2013

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Kokonaistyytyväisyys	80	78	76	81	79	76	82	80	78	81	72
Tarjonta	67	67	65	67	66	65	68	69	68	73	71
JL toimii hyvin työ-/koulumatkoilla	67	68	66	65	68	66	68	67	64	73	72
JL toimii hyvin vapaa-ajan matkoilla	64	66	64	65	65	63	65	69	68	71	88
JL toimii hyvin keskustassa	80	81	80	84	83	81	87	84	83	88	64
JL toimii hyvin keskustan ulkopuolella	51	50	46	50	50	48	54	57	53	59	87
Lähin pysäkki/asema on lähellä	91	88	88	89	88	87	90	88	88	89	71
JL matka-ajat ovat kohtuullisia	68	69	68	70	70	66	68	72	69	72	59
Odotusajat ovat vaihdoissa lyhyet	51	50	50	49	43	45	47	51	51	57	66
Tyytyväisyys lähtöjen määrään	61	63	60	62	63	60	62	64	64	70	77
Luotettavuus	70	73	75	72	64	64	68	60	54	65	77
JL on useimmiten aikataulussa	70	73	75	72	64	64	68	60	54	65	51
Tiedonsaanti	49	50	52	57	48	49	52	47	52	55	80
On helppo saada tietoa	69	74	77	80	77	78	82	79	81	86	29
Liikennehäiriöissä tiedotus toimii	28	24	26	33	22	23	25	25	28	28	41
Tiedon saanti pysäkeillä	44	44	46	37	45	48	62
Henkilökunnan käytös	60	57	56	59	57	54	58	55	59	63	55
Henkilökunta osaa antaa tietoa	58	51	51	53	51	48	49	46	50	53	68
Henkilökunta käyttäytyy miellyttävästi	63	62	61	65	62	60	66	64	67	72	76
Turvallisuus	73	73	72	72	71	72	74	76	75	79	71
Pysäkeillä/asemilla on turvallista	61	62	64	64	64	65	65	69	67	72	72
Matkan aikana on turvallista	74	72	69	67	66	67	69	74	71	77	85
Liikenneonnettomuudet eivät pelota	84	85	83	84	84	83	87	86	87	89	66
Mukavuus	65	64	64	63	63	63	62	63	61	67	65
On mukavaa käyttää JL:ttä	67	69	68	66	71	72	63	64	62	68	62
Vaihtaminen linjalta toiselle helppoa	59	60	59	57	59	57	61	62	64	67	70
Liikennevälineet ovat nykyaikaisia	76	75	71	70	68	70	70	67	63	70	50
Liikennevälineet ovat puhtaita	46	45	45	45	40	41	38	40	40	48	85
Istumapaikan saa useimmiten	75	73	74	76	75	76	78	82	79	83	88
Yhteiskunnallinen merkitys	83	82	81	82	86	84	89	87	87	88	79
JL käyttö kasvaa tulevaisuudessa	65	61	60	62	68	68	79	76	74	76	93
JL on ympäristölle hyväksi	91	91	90	90	93	92	93	92	93	94	94
JL on yhteiskunnalle hyödyksi	93	92	91	93	95	93	94	94	95	95	53
Rahalle saatu vastine	59	44	48	50	49	47	51	52	55	58	63
JL antaa vastinetta rahalle	68	55	60	60	60	57	61	62	64	69	44
Lippujen hinnat ovat kohtuulliset	49	33	37	40	37	37	41	43	46	47	78
Joukkoliikenneuskollisuus	79	76	76	75	78	80	81	81	81	83	78
JL:n käyttöä voi suosittella muillekin	79	76	76	75	78	80	81	81	81	83	77

Vuosien 2003-2009 luvuissa on mukana Helsinki, Espoo ja Vantaa. Tämän jälkeen tutkimusalue on laajentunut seuraavasti: 2010 Kerava ja Kirkkonummi, 2011 Kauniainen, 2012 Sipoo.

HSL:n julkaisuja 17/2013

ISSN 1798-6184

ISBN 978-952-253-200-8 (pdf)



HSL Helsingin seudun liikenne

Opastinsilta 6A, Helsinki

PL 100, 00077 HSL

puh. (09) 4766 4444

etunimi.sukunimi@hsl.fi



HRT Helsingforsregionens trafik

Semaförbron 6 A, Helsingfors

PB 100 • 00077 HRT

tfn (09) 4766 4444

fornamn.efternam@hsl.fi

www.hsl.fi