

BEST tulokset vuonna 2024

Benchmarking in European Service of Public Transport

Taustatiedot



- Kyselytutkimus, joka mittaa asukkaiden tyytyväisyyttä joukkoliikenteeseen
- Vuonna 2024 kysely toteutettiin HSL-alueen lisäksi Tukholmassa, Oslolla, Kööpenhaminassa, Genevessä, Turussa, Tampereella, Bergenissä, Trondheimissa, Rotterdammassa ja Reykjavikissa
- Vuonna 2024 yhteensä noin 13 000 vastaajaa, joista HSL-alueella hieman vajaat 2 200
- Nettipaneelissa tehtävä tutkimus 1-12/2024
 - HSL:n pienemmissä jäsenkunnissa haastattelut tehdään puhelimitse
- BEST-nettisivut:
<https://www.benchmarkingpublictransport.org/>



Vastaajat



- HSL-alueen asukkaat
- Väestötanta, tulokset painotettu asuinkunnan, ikäryhmän ja sukupuolen mukaan
- BEST-kyselyllä tavoitetaan myös ne asukkaat, jotka käyttävät joukkoliikennettä harvemmin
 - Vuonna 2024 sellaisten vastaajien osuus, jotka käyttävät joukkoliikennettä *päivittäin* oli suurempi kuin muina koronapandemian jälkeisinä vuosina
 - Käyttötiheyden jakaumat eivät ole kuitenkaan palautuneet vuoden 2019 tasolle

Joukkoliikenteen käyttötiheys

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Päivittäin	26 %	24 %	18 %	18 %	17 %	20 %
Muutaman kerran viikossa	28 %	23 %	22 %	24 %	25 %	23 %
Muutaman kerran kuukaudessa	28 %	28 %	25 %	26 %	28 %	29 %
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	15 %	23 %	32 %	29 %	27 %	26 %
Ei koskaan	2 %	2 %	3 %	3 %	2 %	2 %
En osaa sanoa	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %	0 %

Kansainväliset vertailut

Tiivistelmä tuloksista

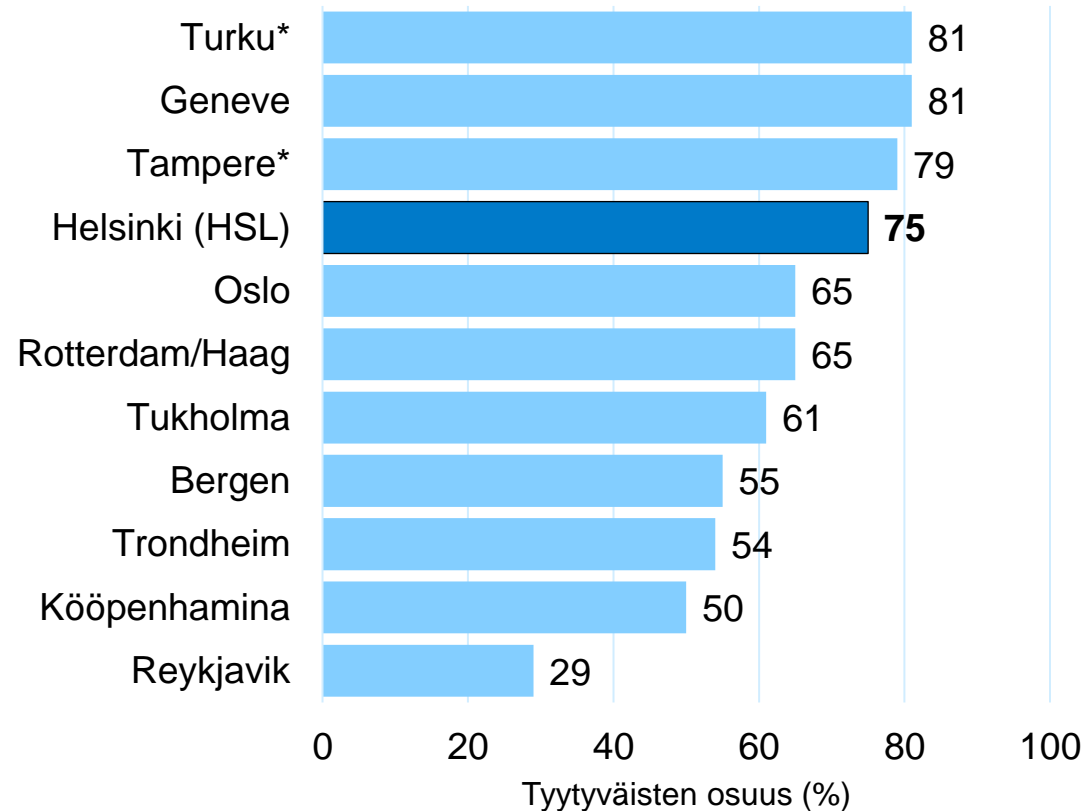
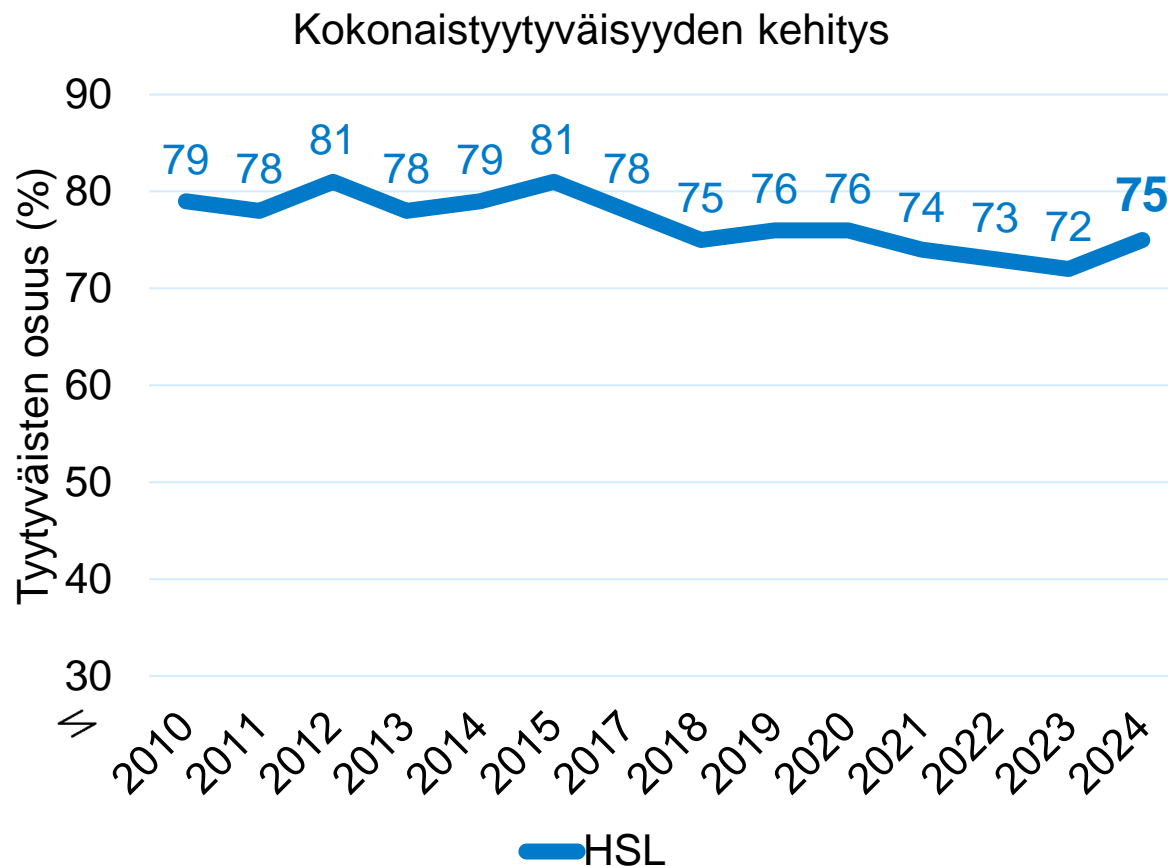


- HSL sijoittuu edelleen kansainvälisessä vertailussa neljännelle sijalle Turun', Geneven ja Tampereen* jälkeen.
- HSL:n NPS-luku on vertailussa kolmanneksi paras.
 - Väestötasolla suositteluindeksi ei yllä samalle tasolle kuin HSL:n omassa asiakkaille suunnatussa mittauksessa.
- HSL pärjää muita pohjoismaisia pääkaupunkiseutuja paremmin lähes kaikissa tutkittavissa laatutekijöissä.
 - Tulos on erityisen hyvä **Matkustusmukavuuden, Luotettavuuden, Rahalle saadun vastineen ja Tiedonsaannin** kohdalla.
- Helsinkiläiset vastaajat ovat useimpien laatutekijöiden kohdalla tyytyväisempiä kuin turkulaiset ja tamperelaiset.
 - Helsinkiläiset arvioivat **Tiedonsaannin** paremmalle tasolle kuin turkulaiset ja tamperelaiset
 - Ainoastaan **Rahalle saadun vastineen** kohdalla helsinkiläisten tyytyväisyys on selvästi matalammalla tasolla.

Kokonaistyytyväisyys vuonna 2024



“Kuinka tyytyväinen olet alueesi joukkoliikenteeseen kokonaisuudessaan?”

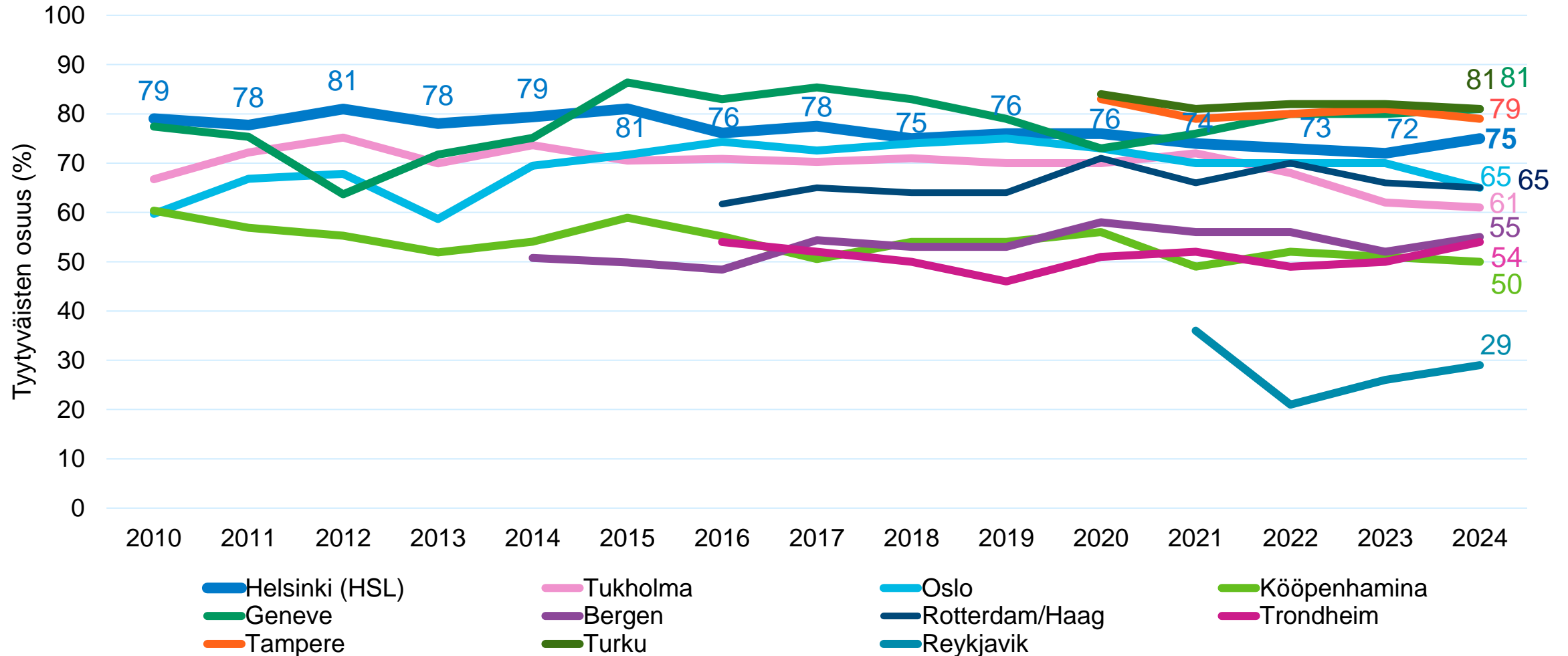


* Turusta ja Tampereelta mukana tutkimuksessa pelkästään keskuskaupunki, ei koko seutu

Kokonaistyytyväisyyden kehitys BEST-kaupungeissa



HSL sijoittuu vertailussa 4. sijalle Turun*, Tampereen* ja Geneven jälkeen. Erot edellä ja takana oleviin ovat selkeät.



* Turusta ja Tampereelta on tutkimuksessa mukana pelkästään keskuskaupunki, ei koko seutu

NPS-luku BEST-kaupungeissa

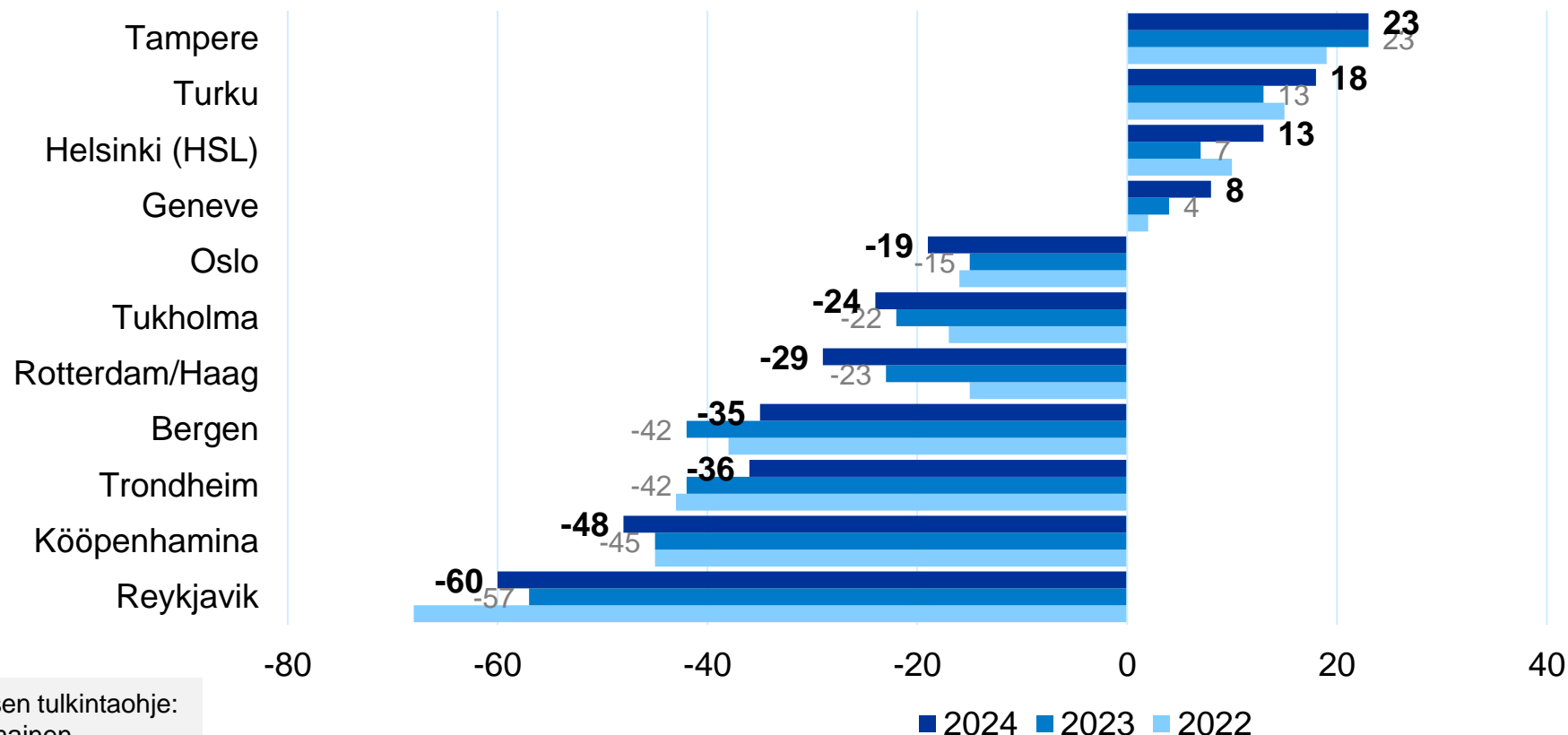


'Kuinka todennäköisesti suosittelisit joukkoliikenteen käyttöä ystäville tai kollegoille?'

HSL:n NPS-luku nousi hieman vuonna 2024 verrattuna vuoteen 2023. Monissa muissa kaupungeissa NPS-luku on negatiivinen. Aktiivisten joukkoliikennematkustajien NPS-luku on hyvin lähellä HSL:n oman mittauksen tulosta (NPS on 33 vähintään viikoittain matkustavilla).

HSL:n oman NPS-mittauksen tulokset v. 2022-2024:

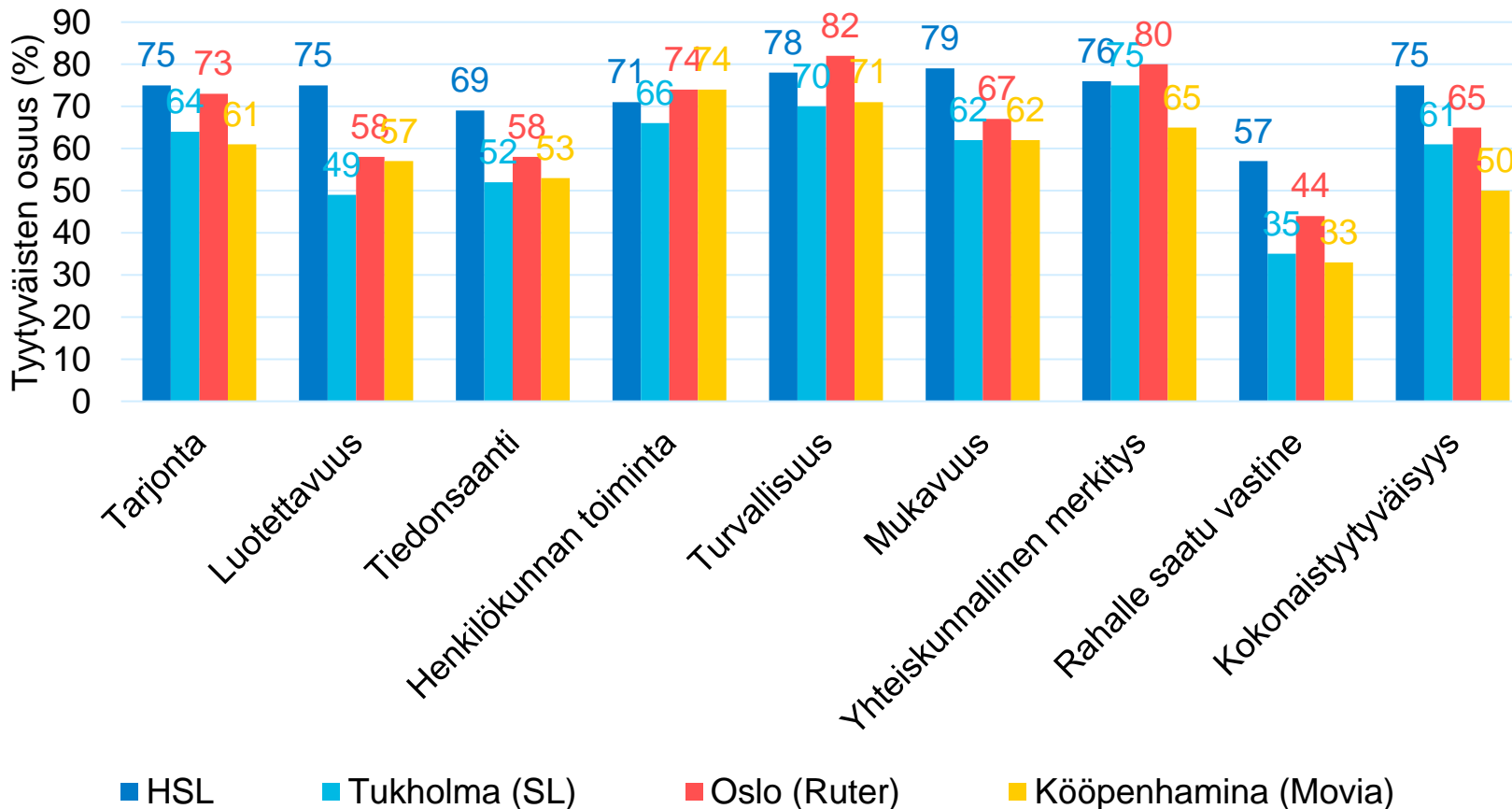
- 03/2022: 33
- 06/2022: 38
- 09/2022: 32
- 12/2022: 35
- 03/2023: 16
- 06/2023: 9
- 09/2023: 25
- 12/2023: 37
- 03/2024: 38
- 06/2024: 37
- 09/2024: 40
- 12/2024: 38



Taloustutkimuksen tulkintaohje:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

Vertailut pohjoismaisten pääkaupunkiseutujen kesken

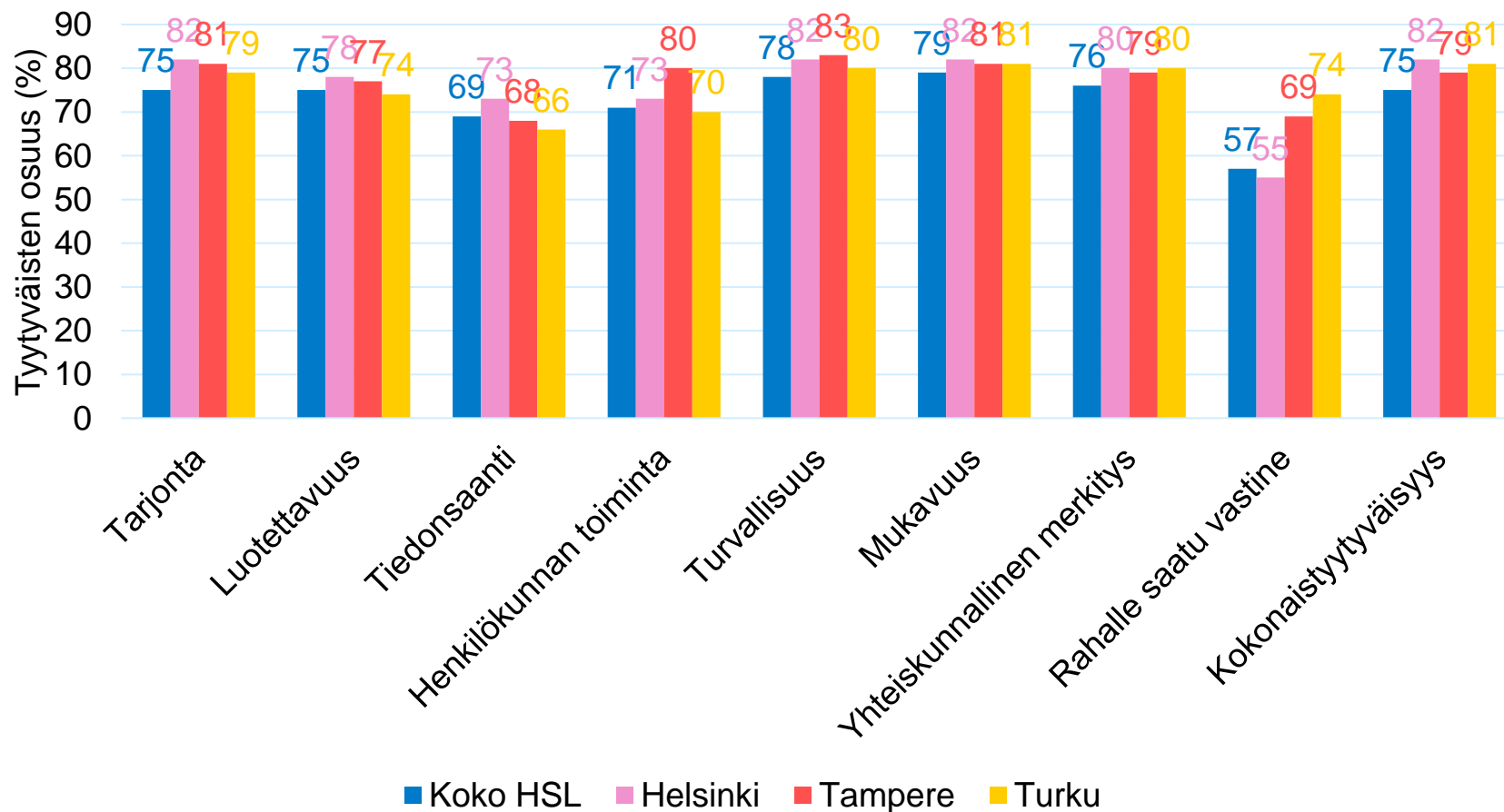


HSL pärjää useimmissa laatutekijöissä selkeästi verrokkeja paremmin. Tulos on erityisen hyvä Matkustusmukavuuden, Luotettavuuden, Rahalle saadun vastineen ja Tiedonsaannin kohdalla.

Oslo pärjää paremmin Yhteiskunnallisen merkityksen, Turvallisuuden ja Henkilökunnan toiminnan kohdalla.

Joukkoliikenteen NPS-luku on muilla kaupunkiseuduilla selvästi miinusmerkkinen ja HSL:n suosittelemiseksi on väestötasolla 13.

Vertailut suomalaisten kaupunkien kesken



Helsinkiiläiset ovat tyytyväisimpiä useimpien laatutekijöiden kohdalla. Erot eivät ole kuitenkaan suuria.

Rahalle saadun vastineen kohdalla turkulaiset ja tamperelaiset ovat selvästi tyytyväisimpiä.

Henkilökunnan toiminnan kohdalla tamperelaiset ovat selvästi helsinkiiläisiä ja turkulaisia tyytyväisempiä.

Helsinkiiläiset arvioivat **Tiedonsaannin** paremmalle tasolle kuin turkulaiset ja tamperelaiset.

HSL:n tuloksen kehitys

Tiivistelmä tuloksista



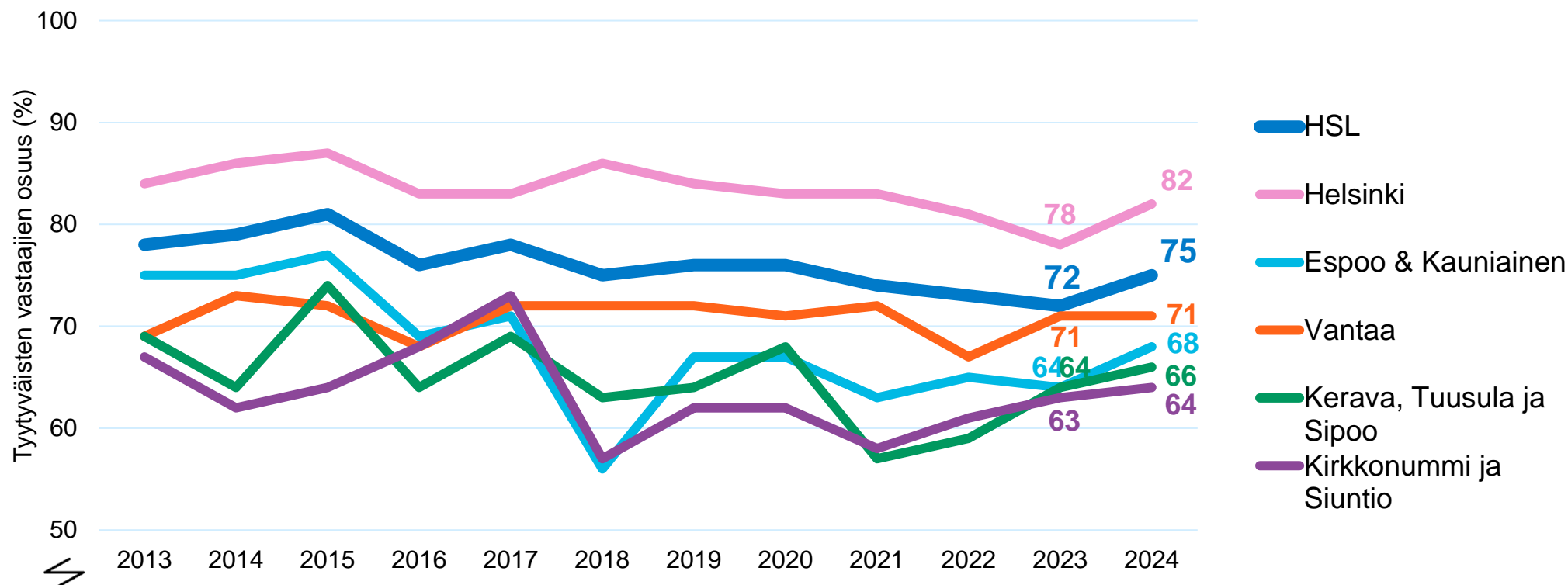
- HSL:n tulokset kehittyivät positiivisesti vuonna 2024
- Vuonna 2023 HSL:n kokonaistyytyväisyys oli historian alhaisimmalla tasolla (72 %), mutta palautui aiemmalle tasolle vuonna 2024 (75 %).
 - Erityisesti helsinkiläisten tulos palautui vuoden 2023 heikommasta tuloksesta (+5 %-yks)
- Kaikkien paitsi yhden laatutekijän tulos pysyi suunnilleen samalla tasolla kuin vuonna 2023
 - Rahalle saatu vastine-laatutekijä palautui vuoden 2023 heikommasta tuloksesta samalle tasolle kuin mitä se oli aiemmin (+5 %-yks).

Kokonaistyytyväisyyden kehitys HSL:n jäsenkunnissa 2013-2024

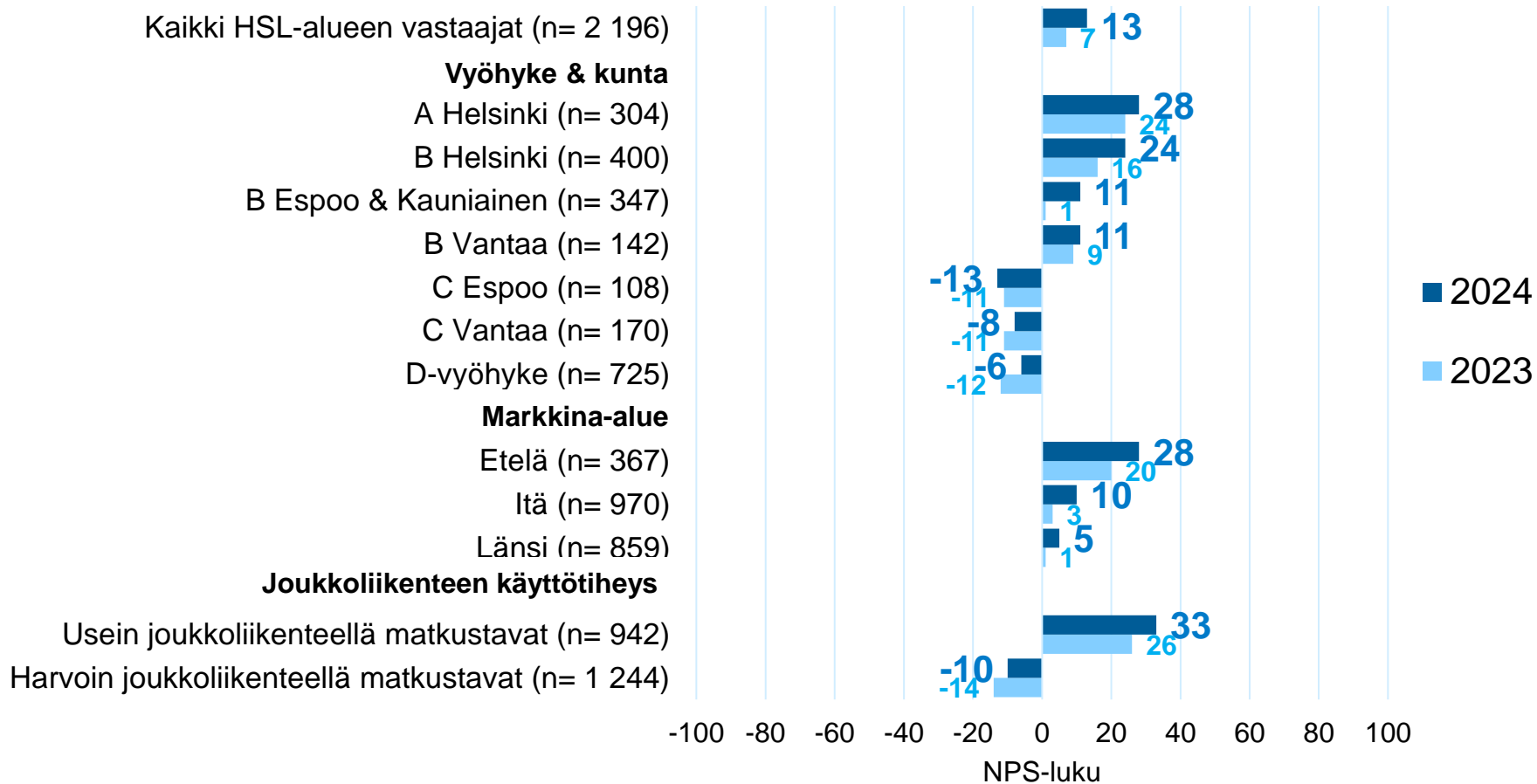


‘Kuinka tyytyväinen olet HSL-alueen joukkoliikenteeseen kokonaisuudessaan?’

Kokonaistyytyväisyys joukkoliikenteeseen nousi edelliseen vuoteen verrattuna kaikissa kunnissa paitsi Vantaalla se pysyi samalla tasolla. Erityisen paljon nousua tapahtui Helsingissä, missä kokonaistyytyväisyys palautui vuoden 2023 pohjalukemista samalle tasolle kuin vuonna 2022.



NPS-luku HSL-vyöhykkeen, markkina-alueen ja joukkoliikenteen käytön aktiivisuuden mukaan



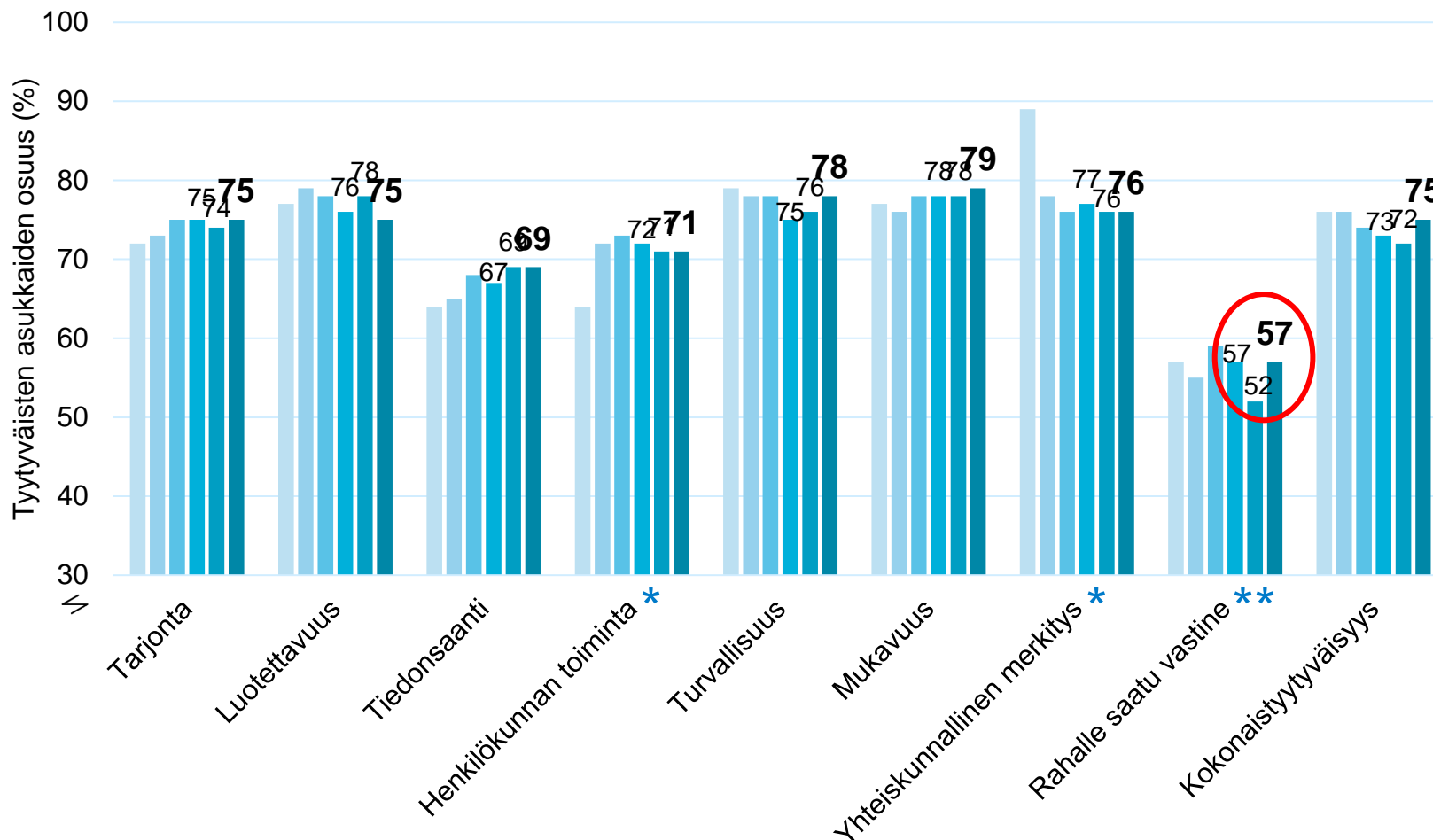
NPS-luku kehittyi positiivisesti vuoteen 2023 verrattuna melkein kaikissa tarkastelluissa ryhmissä – ainoastaan Espoon C-vyöhykkeellä asuvat vastaajat antoivat vuonna 2024 hieman heikomman suositteluarvion.

Markkina-alue- ja vyöhykekohtaiset tulokset mukailevat HSL:n oman NPS-mittauksen tulosta. HSL:n omassa kyselyssä suositteluindeksit ovat kauttaaltaan parempia, koska vastaajat painottuvat joukkoliikenteen aktiivikäyttäjiin. BEST-tutkimus on väestöpohjainen ja kyselyyn vastaa laajemmin erilaiset liikkujat ja joukkoliikenteen käyttäjät.

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

BEST-laaturatkijöiden kehitys HSL-alueella 2019-2024



Vuonna 2024 vastaajien tyytyväisyys eri laaturatkijöihin pysyi varsin vakaana kaikkien muiden paitsi **Rahalle saadussa vastineessa**, jonka kohdalla tyytyväisyys palautui notkahduksen jälkeen samalle tasolle kuin vuonna 2022.

Tyytyväisyys rahalle saatuun vastineeseen nousi +5 %-yks, mikä on varsin selkeä yhden vuoden aikana tapahtunut muutos.

* Laaturatkijöiden väittämiin tehtiin lisäyksiä tai poistoja vuonna 2020

** Laaturatkijään lisättiin yksi uusi väittämä vuonna 2021

Laatutekijöiden ja alaväittämiä kehitys 2010-2024

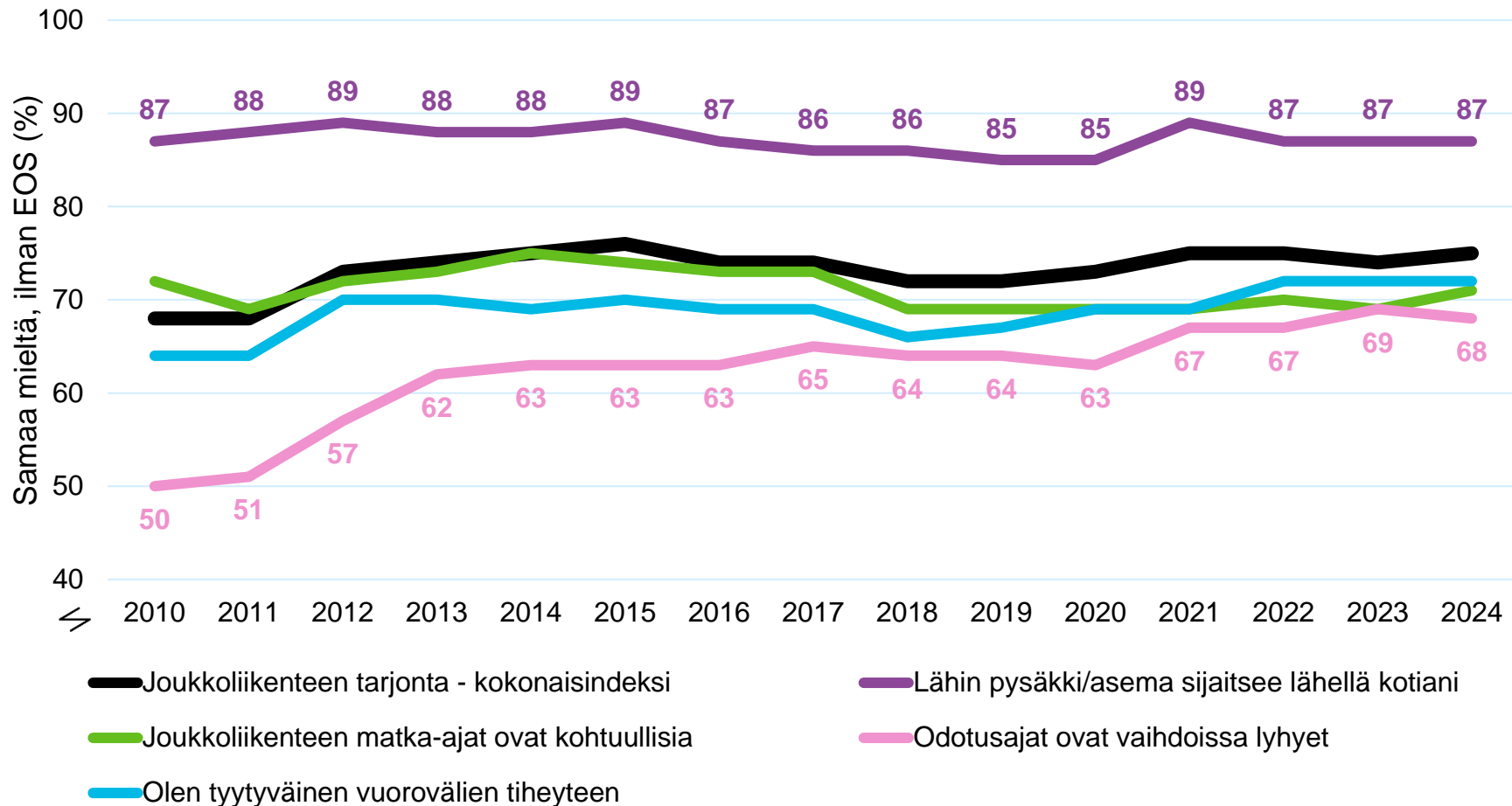
Koko HSL-alueen tulos

Tiivistelmä tuloksista



- Seuraavilla sivuilla on esitetty laatutekijöiden ja yksittäisten väittämien tulosten kehittymistä vuodesta 2010 vuoteen 2024
 - Laatutekijöiden tulos lasketaan keskiarvona saman aihealueen väittämien tuloksesta
- Lyhyellä aikavälillä muutokset yksittäisissä väittämissä ja laatutekijöissä eivät yleensä ole suuria
- Pitkällä aikavälillä usean väittämän ja laatutekijän tulos on kehittynyt erittäin positiivisesti
 - Esimerkiksi ”Liikennehäiriöissä tiedotus toimii hyvin” on noussut +35 %-yks vuodesta 2010
 - Tyytyväisyys vaihtojen odotusaikoihin on noussut 18 %-yks vuodesta 2010
 - Tyytyväisyys joukkoliikennevälineiden siisteyteen on noussut +34 %-yks vuodesta 2010

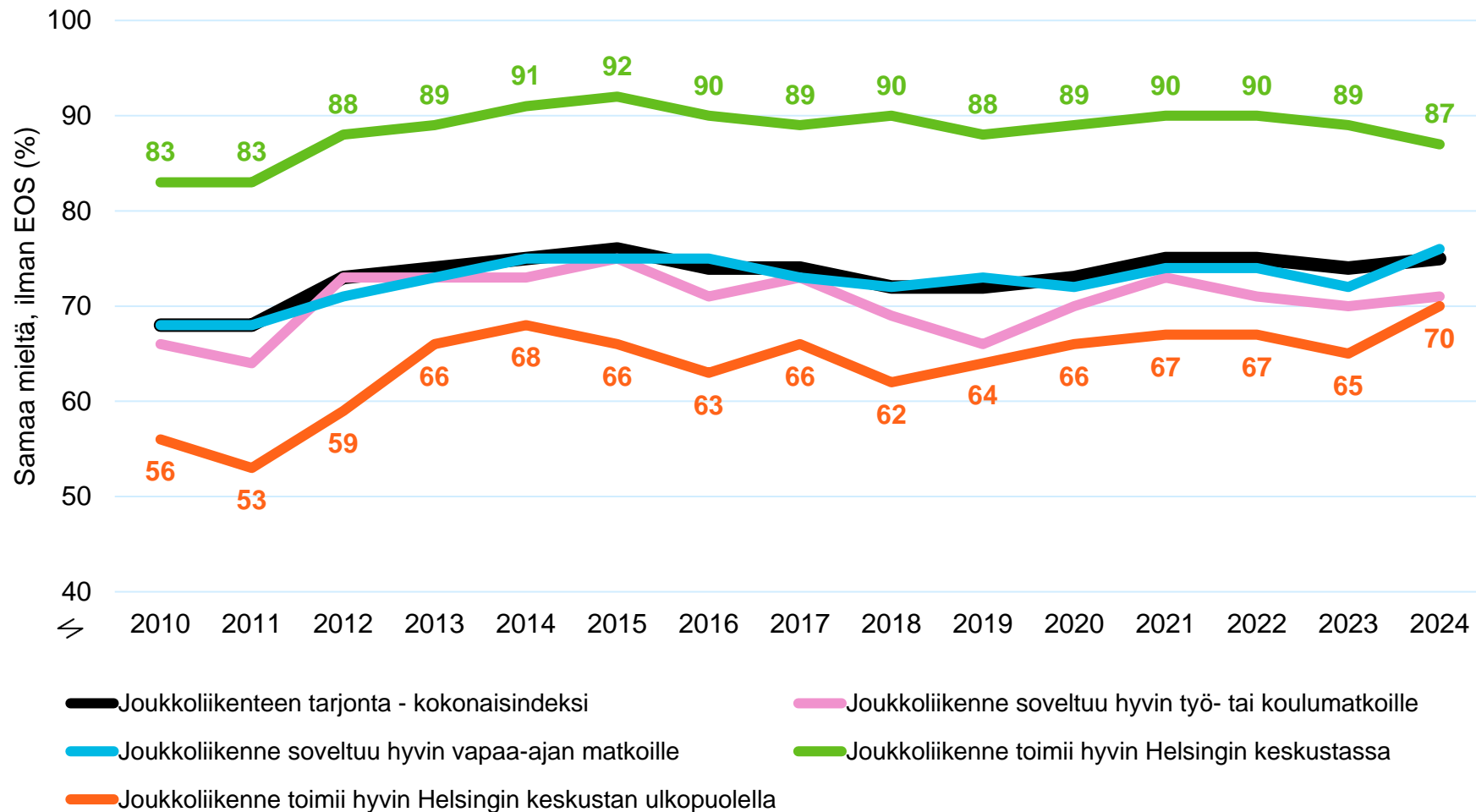
Joukkoliikenteen tarjonta 1/2



Useimpien väittämien kohdalla muutokset ovat pitkällä aikavälillä hyvin pieniä. Suurin positiivinen muutos on väittämässä ”Odotusajat ovat vaihdoissa lyhyet” (+18 %-yks aikavälillä 2010-2024 ja viimeisten neljän vuoden aikana muutos on +5 %-yks).

Toisaalta, negatiivinen muutos on suurin koetussa matka-aikojen kohtuullisuudessa (-5 %-yks). Tulokset heijastelevat HSL:n runkolinjastrategiaa, jossa vaihtojen sujuvuuteen on panostettu, mutta kokonaismatka-aika on saattanut pidentyä.

Joukkoliikenteen tarjonta 2/2

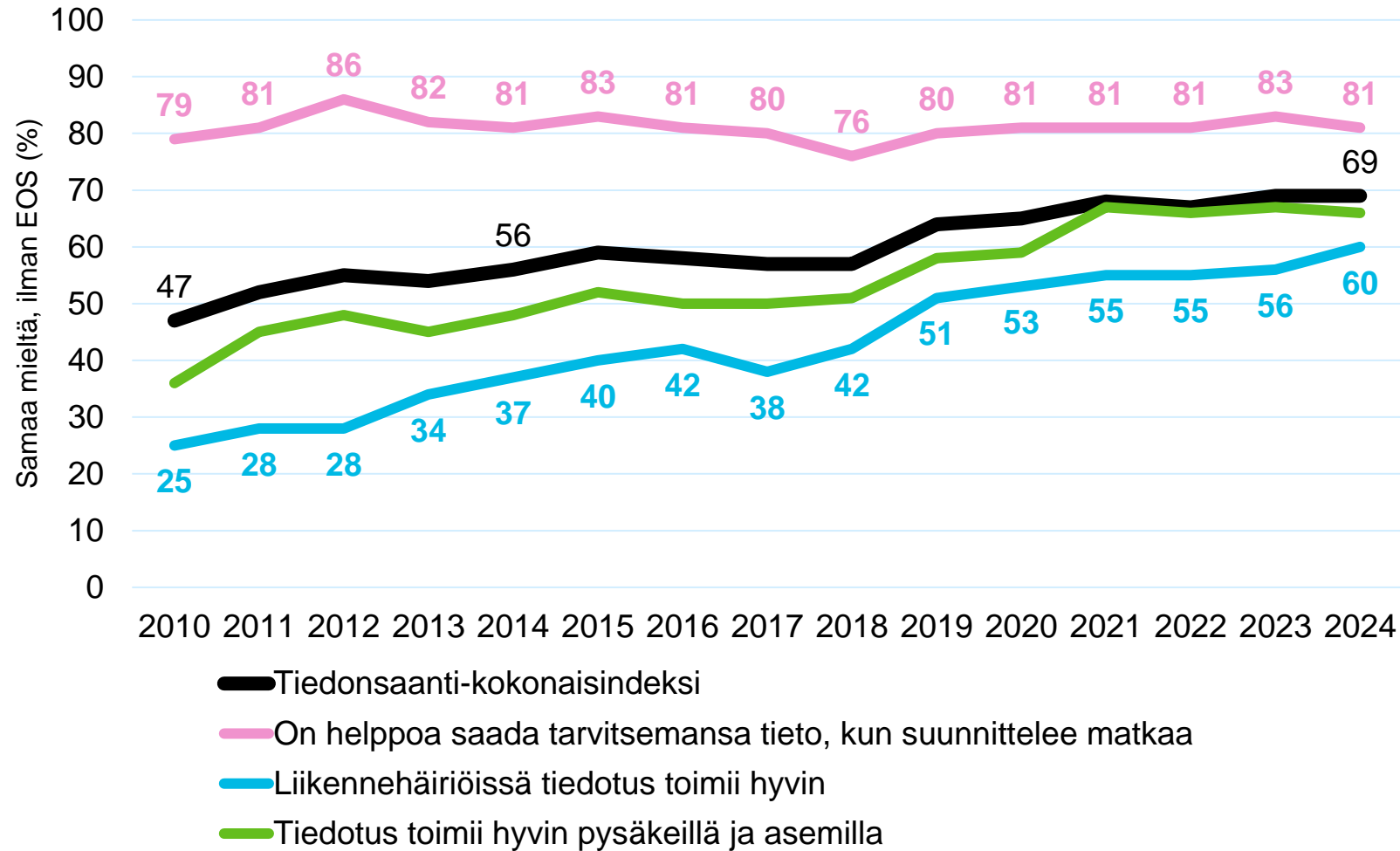


Useimpien väittämien kohdalla muutokset ovat pitkällä aikavälillä pieniä.

Pitkällä aikavälillä näkemykset joukkoliikenteen soveltuvuudesta matkoille Helsingin keskustan ulkopuolella ovat kehittyneet positiivisesti – 2010-2024 välillä +14 %-yks.

Samalla aikavälillä näkemykset joukkoliikenteen toimivuudesta Helsingin keskustassa ovat kehittyneet vain hieman parempaan suuntaan ja kehitys on ollut viime vuodet laskusuuntaista.

Tiedonsaanti

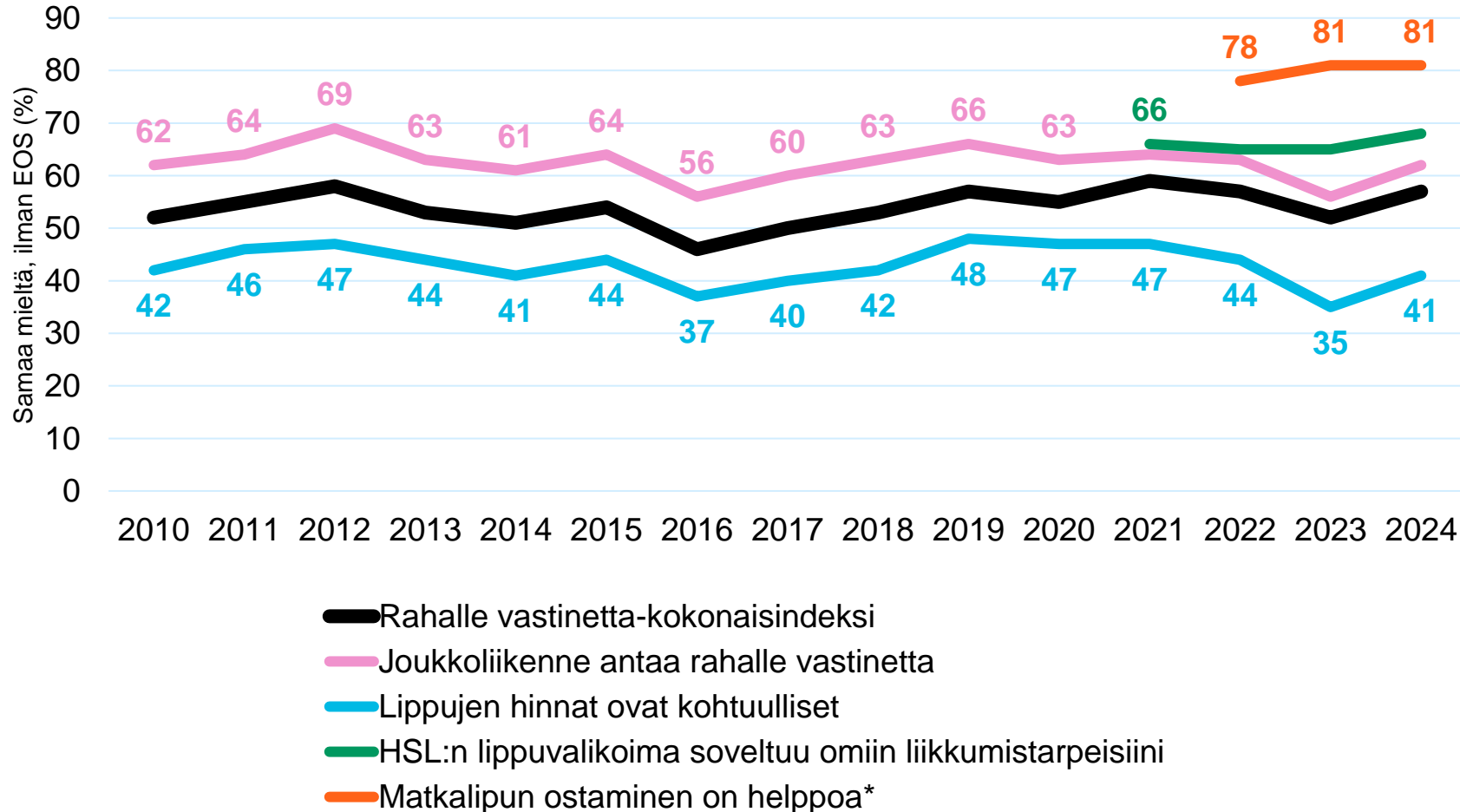


Tiedonsaannin kokonaisindeksi on noussut 2014-2024 välillä kymmenessä vuodessa +13 %-yks.

Tyytyväisyys on noussut erityisen paljon häiriöviestinnän ja pysäkki-/asematiedotuksen kohdalla.

Tyytyväisyydessä matkan suunnitteluun tarvittavan tiedon löytämisessä ei ole tapahtunut muutoksia pitkällä aikavälillä, ja siihen ollaan hyvin tyytyväisiä.

Rahalle saatu vastine



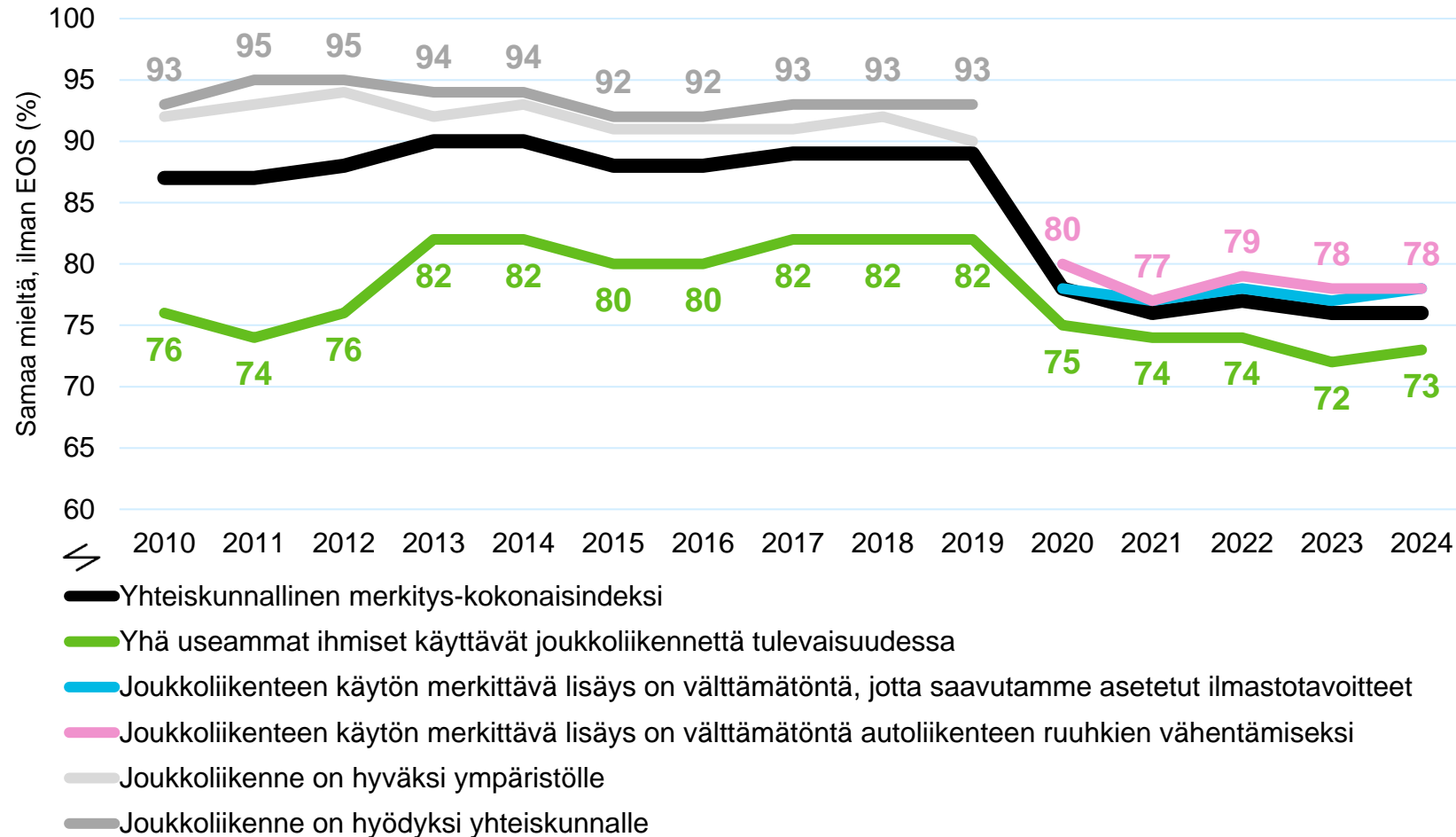
Kokemus lippujen hintojen kohtuullisuudesta palautui vuoden 2023 pudotuksesta, mutta ei yltänyt samalle tasolle kuin mitä tulos oli ennen vuotta 2023.

Samaan tapaan kokemus rahalle saadusta vastineesta ja Rahalle vastinetta-kokonaisindeksi nousivat vuoden 2023 notkahduksen jälkeen.

Kokemus lippuvalikoiman soveltuvuudesta on pysynyt hyvin vakaana koko sen ajan, kun kysymys on ollut mukana. Vuonna 2024 väittämän tulos oli paras tähän mennessä.

* Tämä väittämä on HSL:n oma väittämä eikä se ole mukana Rahalle saatu vastine-indeksissä

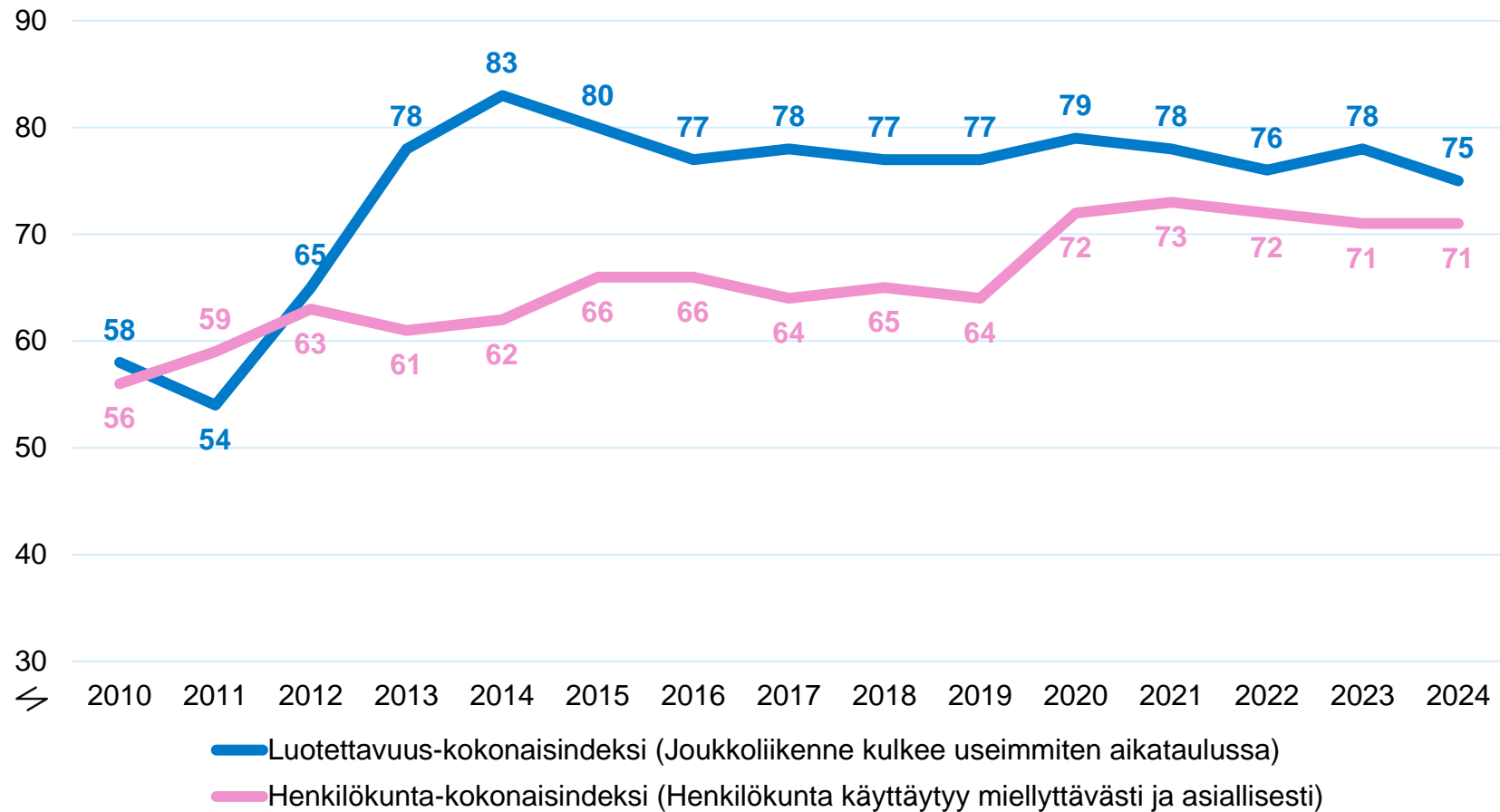
Yhteiskunnallinen merkitys



Koronapandemian jälkeen aiempaa selvästi harvempi ajattelee, että joukkoliikenteen käyttö tulisi yleistymään yhteiskunnassa (-9 %-yks aikavälillä 2019-2024).

Ajatukset joukkoliikenteen käytön merkittävästä lisäyksestä suhteessa autoruuhkiin ja ilmastotavoitteisiin eivät ole juurikaan muuttuneet sinä aikana, kun näitä väittämiä on esitetty vastaajille 2020-2024.

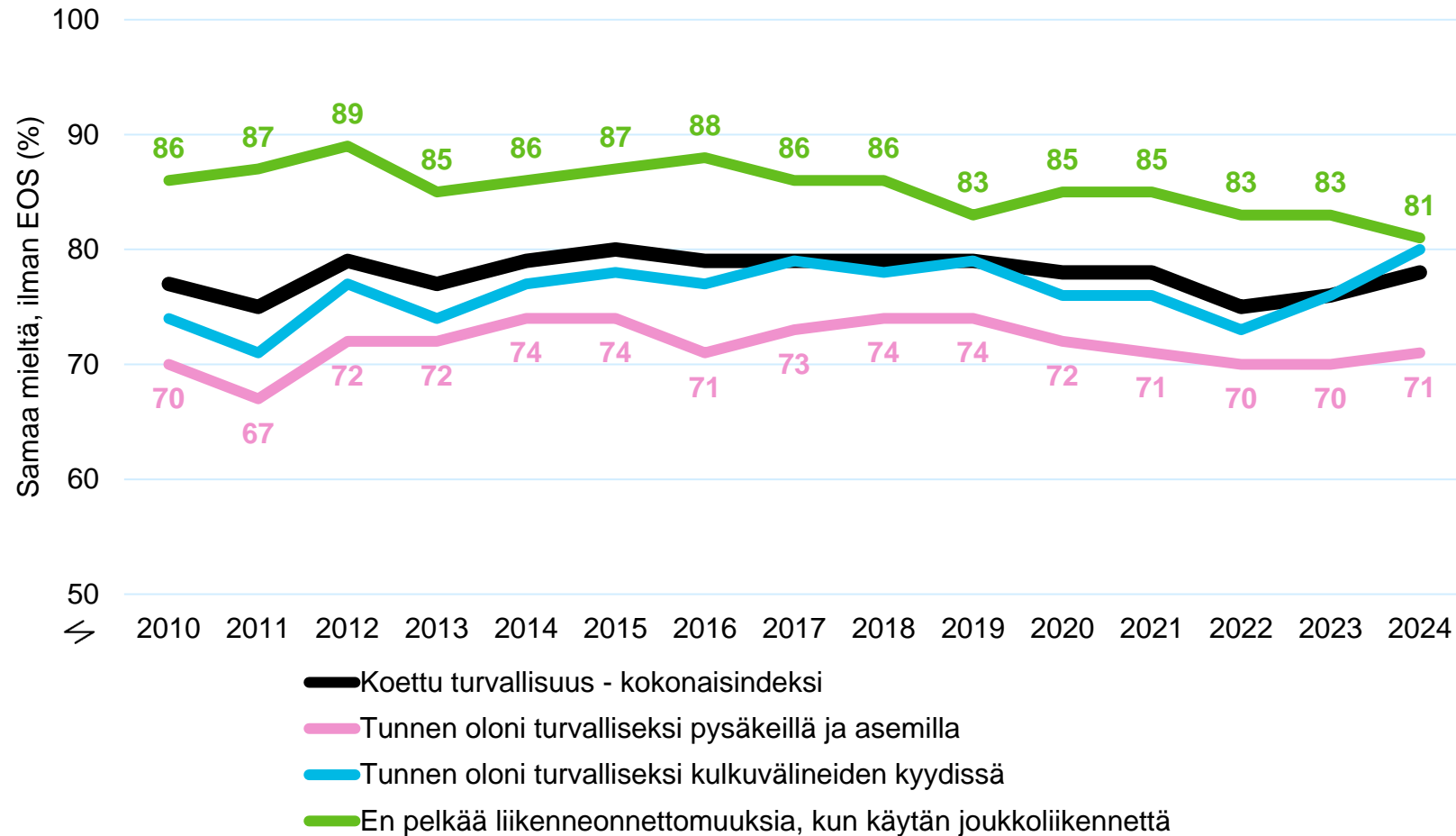
Luotettavuus ja Henkilökunnan toiminta*



Joukkoliikenteen luotettavuuden mielikuva kehittyi erityisen positiivisesti vuosina 2011-2014. Vuonna 2024 tulos meni hieman alaspäin edellisvuoteen verrattuna.

Henkilökunnan käytöstä mittaavassa kysymyksessä ei ole tapahtunut suuria muutoksia vuosien 2020-2024 välillä. Kokonaisindeksi heilahti voimakkaasti 2019-2020, kun indeksin alta poistettiin toinen väittäjä.

Turvallisuudentunne

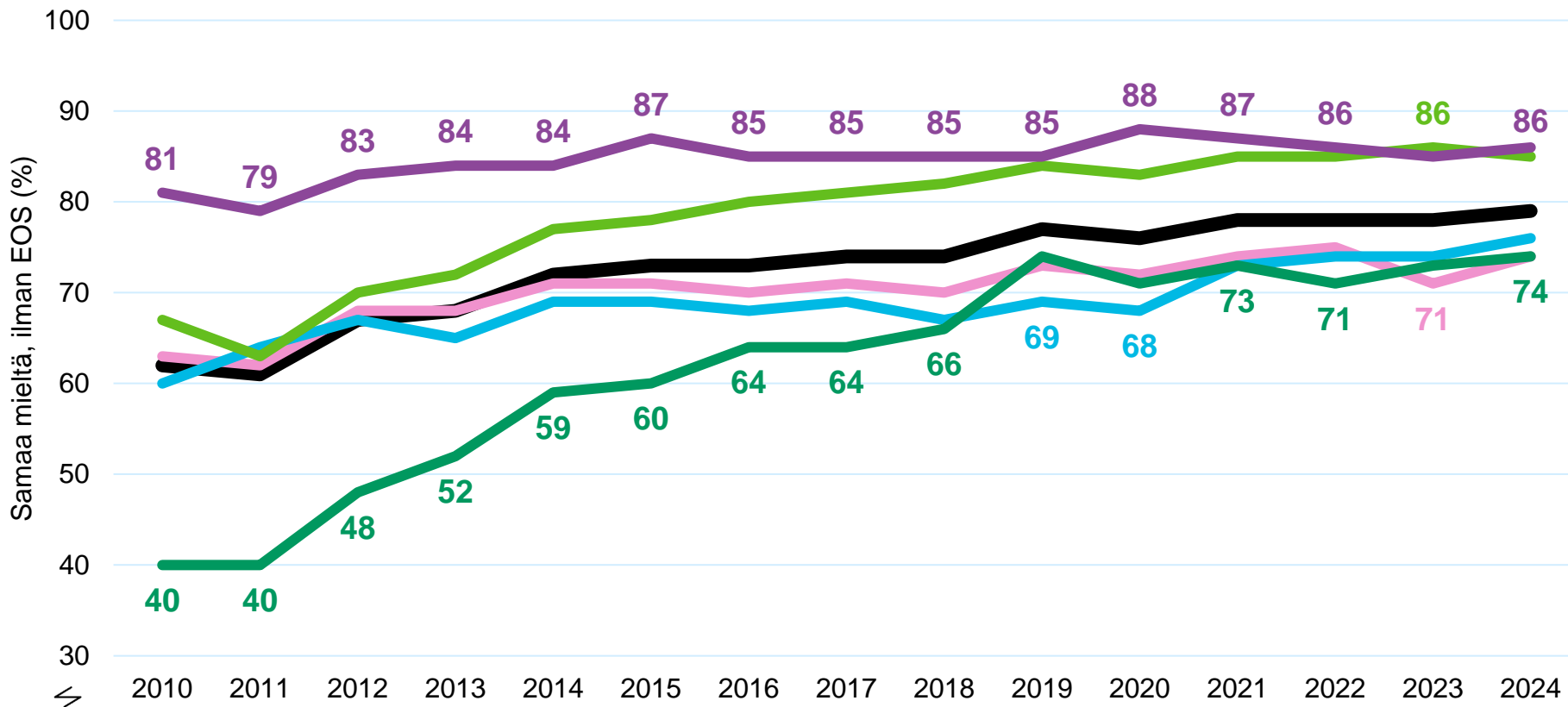


Vastaajien kokema turvallisuudentunne kehittyi positiivisesti 2023-2024.

Erityisesti koettu turvallisuudentunne joukkoliikennevälineiden kyydissä kehittyi parempaan suuntaan (+ 4%-yks) ja on nyt ennätyslukemissa.

Liikenneturvallisuus ja turvallisuuden kokemus asemilla ja pysäkeillä ovat kehittyneet lievästi negatiivisesti viime vuosina.

Matkustusmukavuus



- Matkustusmukavuus - kokonaisindeksi
- Joukkoliikenteen käyttö on miellyttävää
- Vaihtaminen linjalta toiselle on helppoa
- Joukkoliikenteen kulkuvälineet ovat nykyaikaisia
- Joukkoliikenteen kulkuvälineet ovat siistejä
- Kun käytän joukkoliikennettä, saan useimmiten istumapaikan

Tyytyväisyys liikennevälineiden siisteyteen on kehittynyt pitkällä aikavälillä erittäin positiivisesti – vuosien 2010-2024 välillä huikeat 34 %-yks. Nousu oli voimakkainta vuosien 2011-2014 välillä ja kehitys vakiintui nykytasolleen noin vuodesta 2020 eteenpäin.

Myös tyytyväisyys liikennevälineiden nykyaikaisuuteen on noussut pitkällä aikavälillä selvästi.

Vaihtamisen helppous on noussut vuodesta 2010 lähtien 16 %-yks. Viime vuosina kehitys on ollut maltillista.