

BEST tulokset vuonna 2023

Benchmarking in European Service of Public Transport

Taustatiedot



- Kyselytutkimus, joka mittaa asukkaiden tyytyväisyyttä joukkoliikenteeseen
- Vuonna 2023 kysely toteutettiin HSL-alueen lisäksi Tukholmassa, Oslolla, Kööpenhaminassa, Genevessä, Turussa, Tampereella, Bergenissä, Trondheimissa, Rotterdammassa ja Reykjavikissa
- Vuonna 2023 yhteensä reilu 14 000 vastaajaa, joista HSL-alueella hieman yli 2 200
- Nettipaneelissa tehtävä tutkimus 1-12/2023
 - HSL:n pienemmissä jäsenkunnissa haastattelut tehdään puhelimitse
- BEST-nettisivut:
<https://www.benchmarkingpublictransport.org/>



Vastaajat



Joukkoliikenteen käyttötiheys

- HSL-alueen asukkaat
- Väestöotanta, tulokset painotettu asuinkunnan, ikäryhmän ja sukupuolen mukaan
- BEST-kyselyllä tavoitetaan myös ne asukkaat, jotka käyttävät joukkoliikennettä harvemmin
 - Vuoden 2023 vastaajien joukkoliikenteen käyttötiheys on samansuuntainen vuoden 2022 vastaajien kanssa
 - Käyttötiheyden jakaumat eivät ole palautuneet vuoden 2019 tasolle

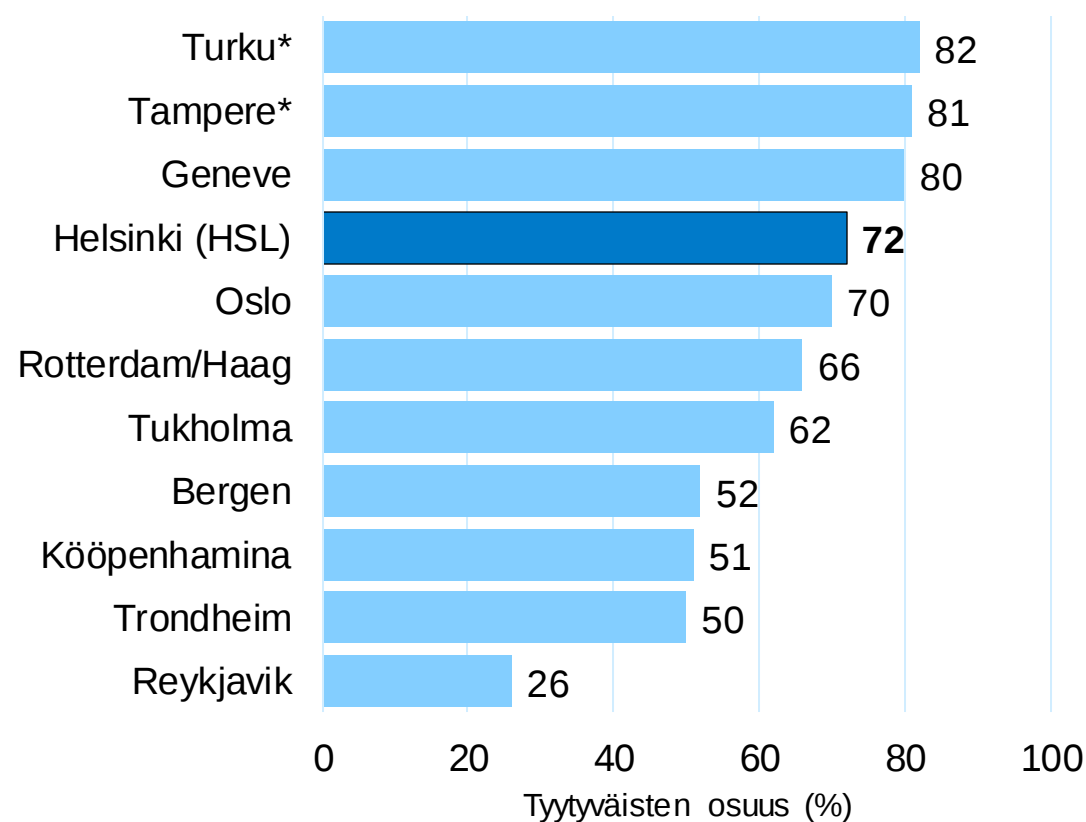
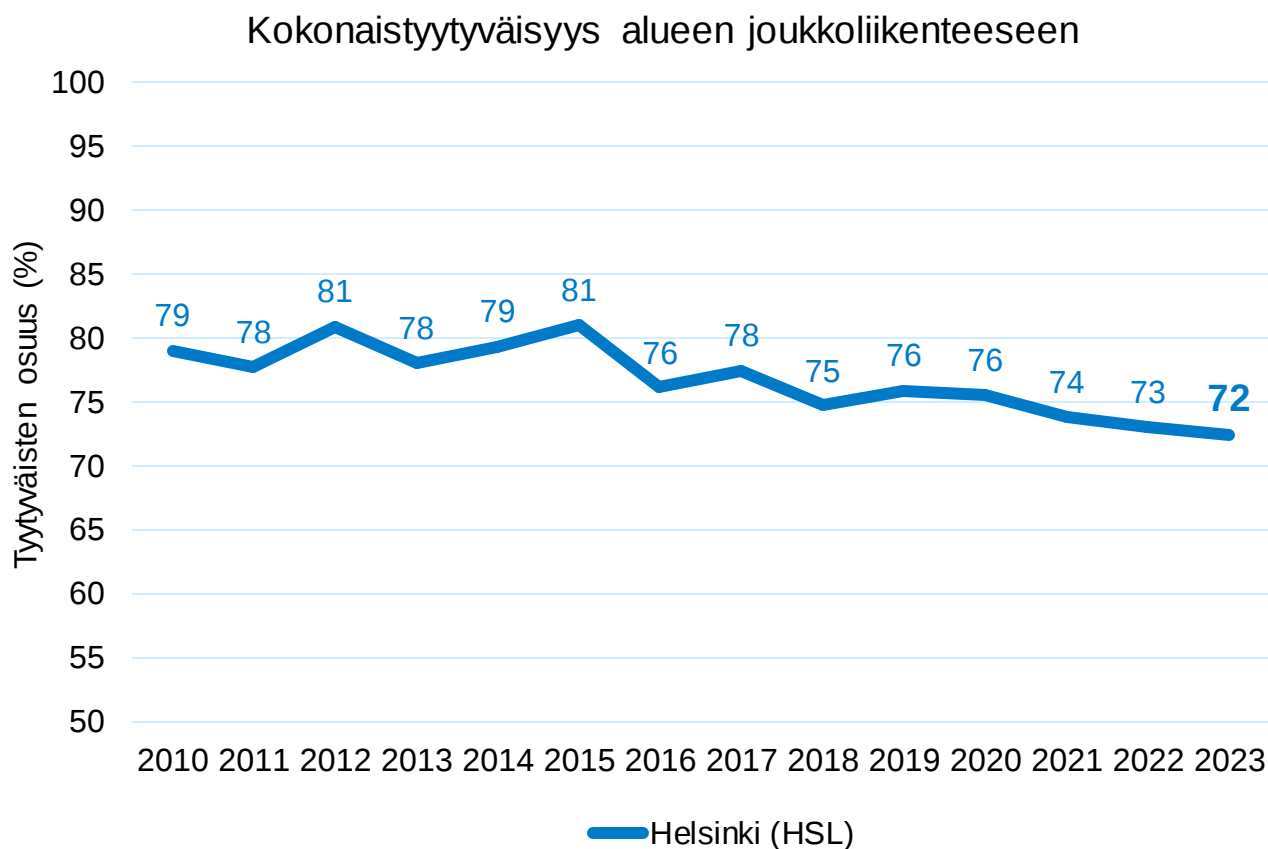
	2019	2020	2021	2022	2023
Päivittäin	26 %	24 %	18 %	18 %	17 %
Muutaman kerran viikossa	28 %	23 %	22 %	24 %	25 %
Muutaman kerran kuukaudessa	28 %	28 %	25 %	26 %	28 %
Harvemmin kuin kerran kuukaudessa	15 %	23 %	32 %	29 %	27 %
Ei koskaan	2 %	2 %	3 %	3 %	2 %
En osaa sanoa	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %

Kansainväliset vertailut

Kokonaistyytyväisyys vuonna 2023



“Kuinka tyytyväinen olet alueesi joukkoliikenteeseen kokonaisuudessaan?”

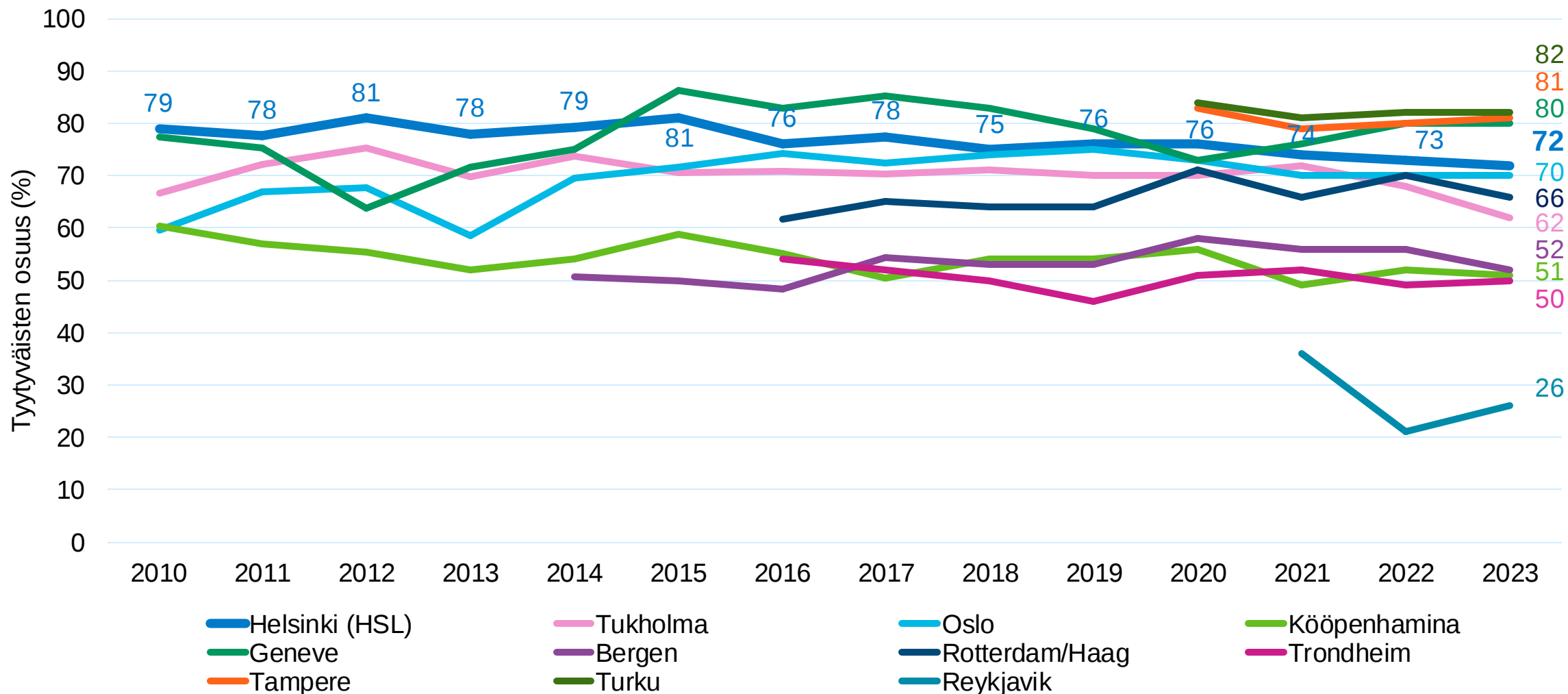


* Turusta ja Tampereelta mukana tutkimuksessa pelkästään keskustaupunki, ei koko seutu

Kokonaistyytyväisyyden kehitys BEST-kaupungeissa



- HSL sijoittuu vertailussa 4. sijalle Turun*, Tampereen* ja Geneven jälkeen.



NPS-luku BEST-kaupungeissa

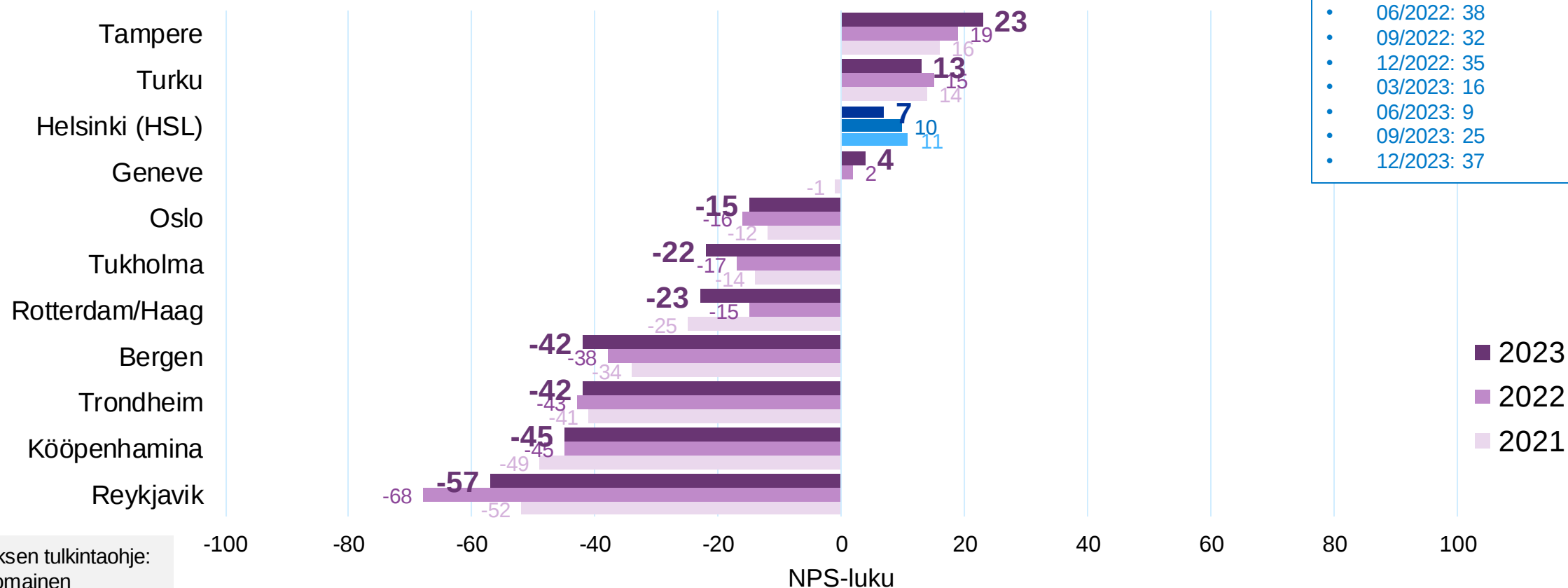


Kuinka todennäköisesti suosittelisit joukkoliikenteen käyttöä ystäville tai kollegoille?

HSL:n NPS-luku laski jälleen hieman, mutta tulos on silti edelleen kolmanneksi paras. Monissa muissa kaupungeissa NPS-luku on negatiivinen.

HSL:n oman NPS-mittauksen tulokset v. 2022-2023:

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



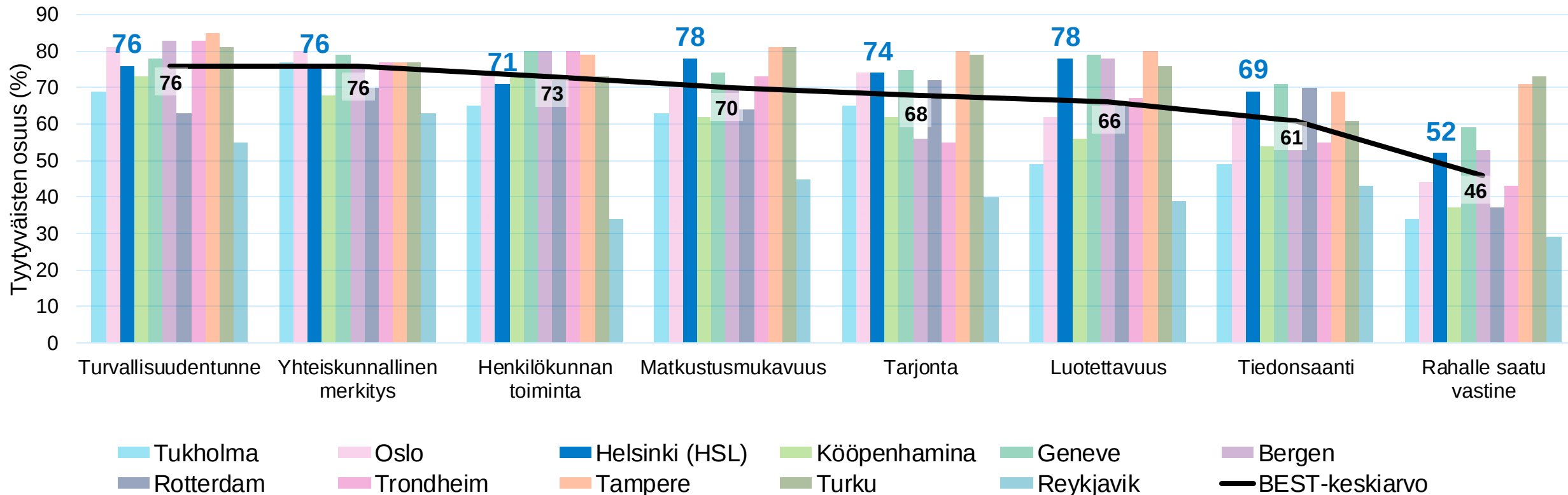
Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

Laatutekijöiden tulos BEST-kaupungeissa vuonna 2023



HSL:n tulos erottuu positiivisesti erityisesti Tiedonsaannin, Luotettavuuden ja Matkustusmukavuuden kohdalla. Näissä kaikissa pärjäämme selvästi BEST-keskiarvoa paremmin. Olemme keskikastia esimerkiksi Yhteiskunnallisen merkityksen ja Turvallisuudentunteen kohdalla. Henkilökunnan toiminnan kohdalla tulos on hieman keskiarvoa heikompi.



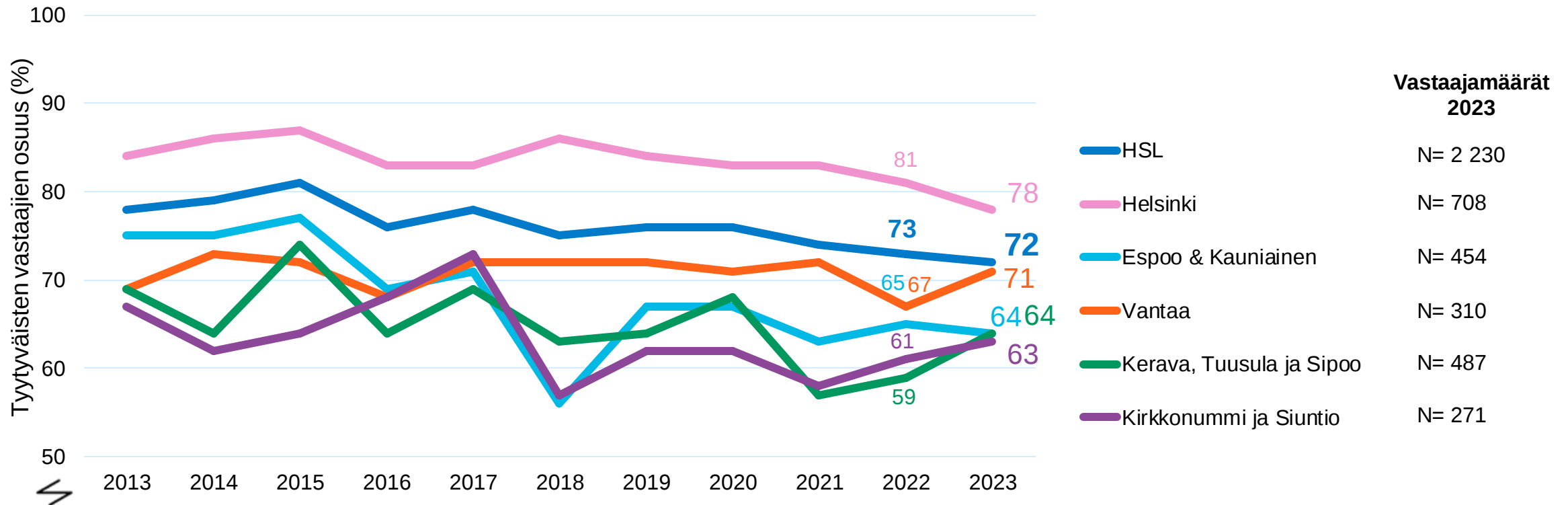
HSL:n tuloksen kehitys

Kokonaistyytyväisyyden kehitys HSL:n jäsenkunnissa 2013-2023



‘Kuinka tyytyväinen olet HSL-alueen joukkoliikenteeseen kokonaisuudessaan?’

Kokonaistyytyväisyys joukkoliikenteeseen nousi edelliseen vuoteen verrattuna Vantaalla ja D-vyöhykkeen kunnissa. Tyytyväisyys laski erityisesti Helsingissä (-3 %yks), missä tyytyväisyys laski ensimmäistä kertaa alle 80 %.



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



NPS-luku nousi vuoteen 2022 verrattuna D-vyöhykkeellä (+6), Espoon C:llä (+4) ja Vantaan B:llä (+2). Laskua tapahtui erityisesti Helsingissä (A- ja B-vyöhykkeellä ja etelän markkina-alueella). Markkina-alue- ja vyöhykekohtaiset tulokset mukailevat HSL:n omaa NPS-mittausta vuonna 2023. Erityisesti Helsingin ytimessä tyytymättömyys lippujen hinnankorotuksiin vuoden 2023 alussa oli yleistä.

Kaikki HSL-alueen vastaajat (n= 2 230)

Vyöhyke & kunta

A Helsinki (n= 306)

B Helsinki (n= 400)

B Espoo & Kauniainen (n= 328)

B Vantaa (n= 135)

C Espoo (n= 126)

C Vantaa (n= 175)

D-vyöhyke (n= 758)

Markkina-alue

Etelä (n= 381)

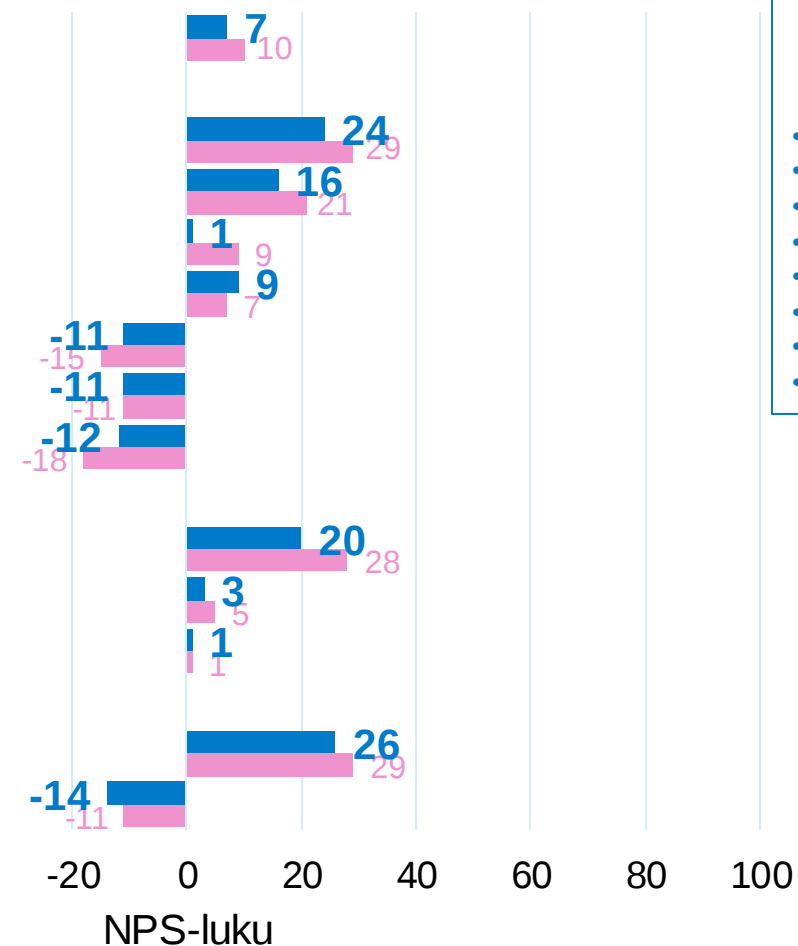
Itä (n= 966)

Länsi (n= 883)

Joukkoliikenteen käyttötiheys

Usein joukkoliikenteellä matkustavat (n= 936)

Harvoin joukkoliikenteellä matkustavat (n= 1 281)



HSL:n oman NPS-mittauksen tulokset v. 2022-2023:

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

Taloustutkimuksen tulkintaohje:

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

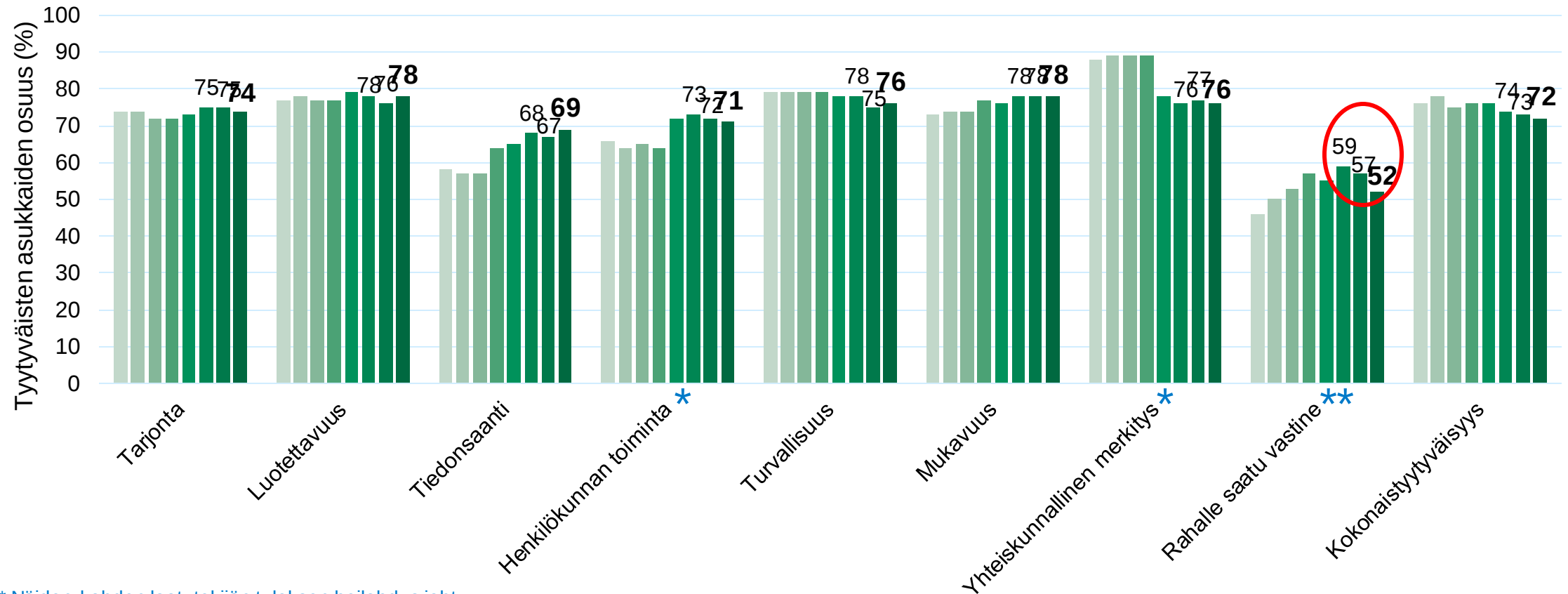
■ 2023 ■ 2022

28.3.2024

BEST-laatutekijöiden kehitys HSL-alueella 2016-2023



Vuonna 2023 vastaajien tyytyväisyys eri laatutekijöihin pysyi varsin vakaana kaikkien muiden paitsi **Rahalle saadun vastineen** kohdalla. Tyytyväisyys rahalle saatuun vastineeseen laski -5 %-yks, mikä on varsin merkittävä yhden vuoden aikana tapahtunut muutos.



* Näiden kahden laatutekijän tuloksen heilahdus johtuu kyselyssä tehdyistä muutoksista v. 2020

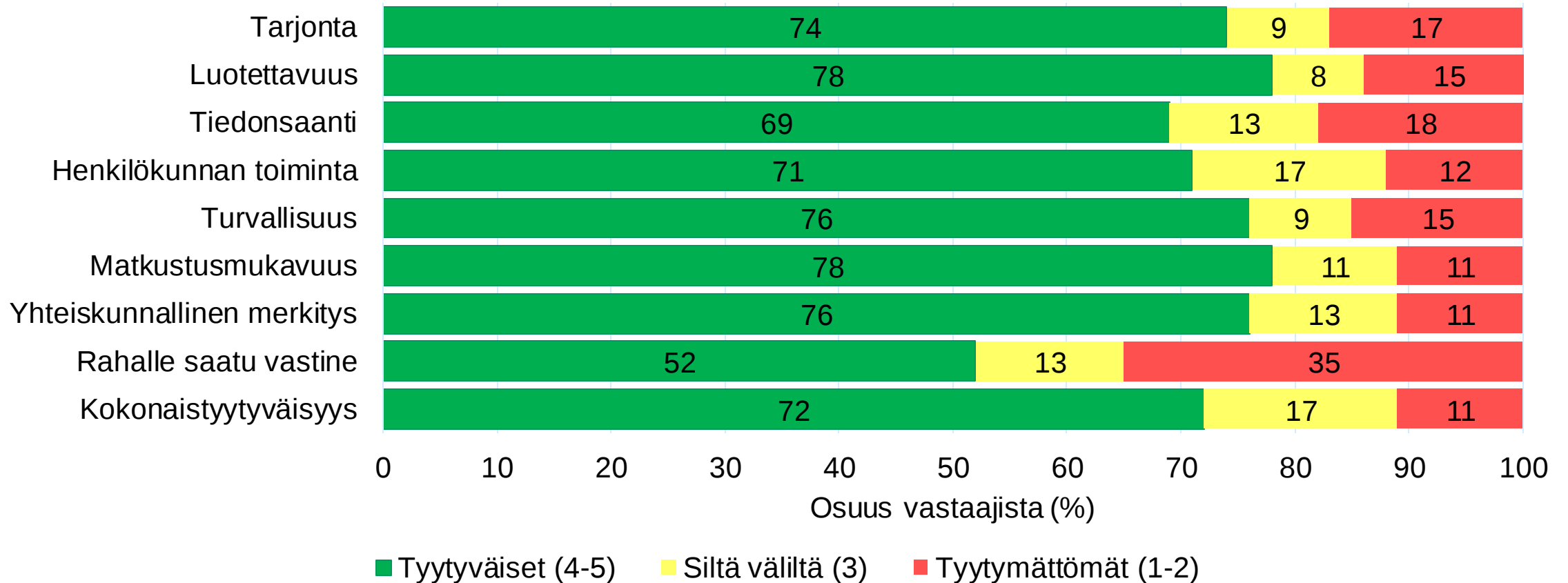
** Laatutekijään lisättiin yksi uusi väittämä v. 2021

■ 2016 ■ 2017 ■ 2018 ■ 2019 ■ 2020 ■ 2021 ■ 2022 ■ 2023

Positiivisten ja negatiivisten arvioiden jakaumat laatutekijöissä



Reilu kolmannes vastaajista on tyytymättömiä rahalle saatuun vastineeseen. Muiden laatutekijöiden kohdalla tyytymättömien osuus vaihtelee 11-18 prosenttiosuuden välillä.



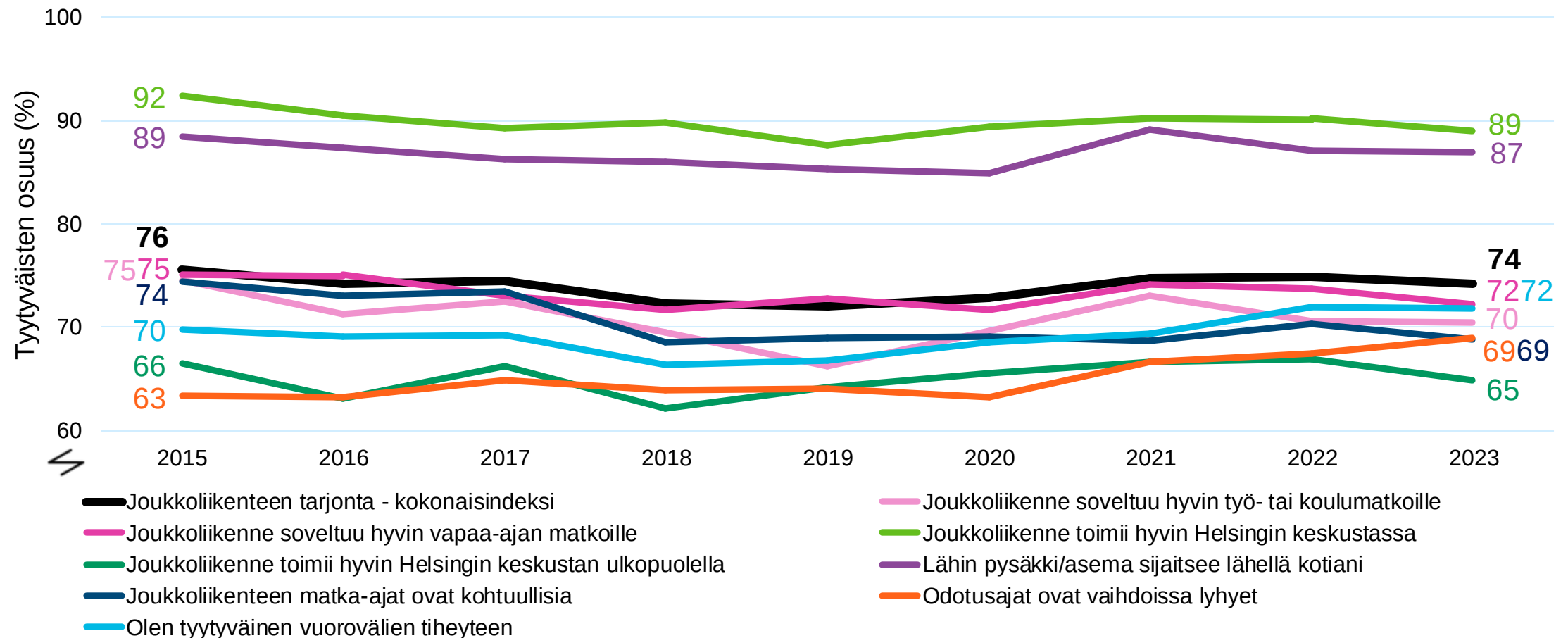
Laatutekijöiden ja alaväittämiä kehitys 2015-2023

Koko HSL-alueen tulos

Joukkoliikenteen tarjonta



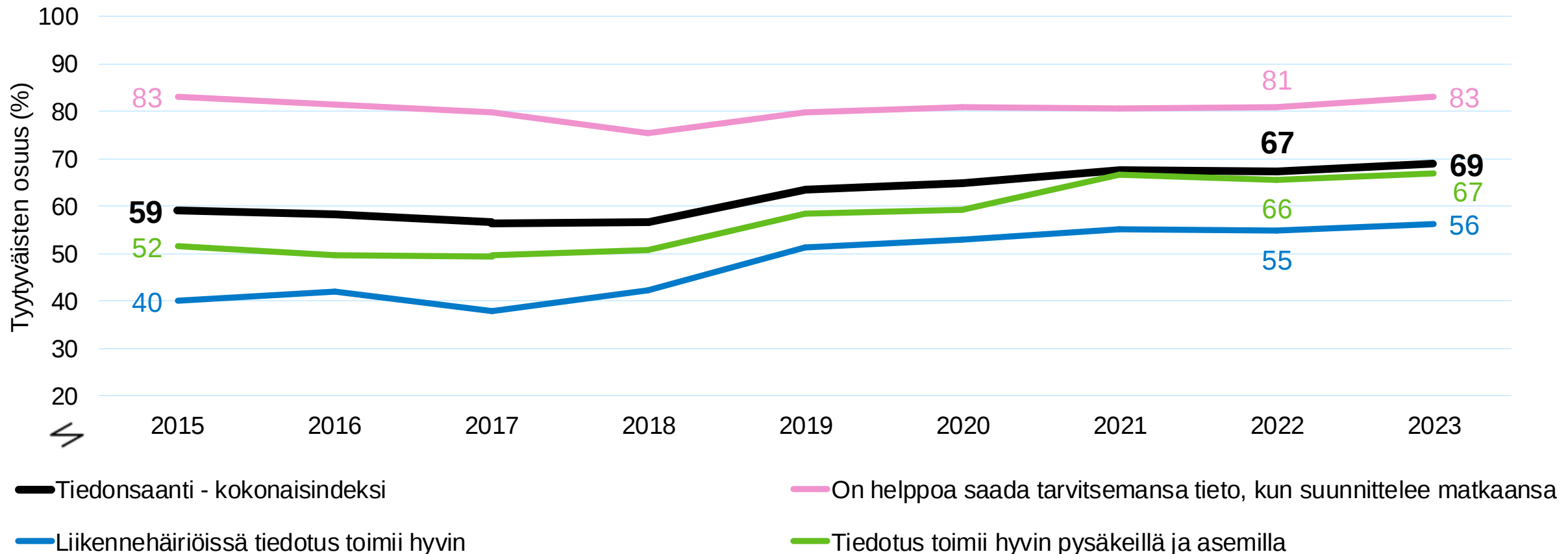
Useimpien väittämien kohdalla muutokset ovat pitkällä aikavälillä hyvin pieniä. Suurin positiivinen muutos on väittämässä "Odotusajat ovat vaihdoissa lyhyet" (+6 %-yks). Toisaalta, negatiivinen muutos on suurin siinä miten hyvin joukkoliikenne soveltuu työ- tai koulumatkoille (-5% %-yks) ja koetussa matka-aikojen kohtuullisuudessa (-5 %-yks). Tulokset heijastelevat HSL:n runkolinjastrategiaa, jossa vaihtojen sujuvuuteen on panostettu, mutta kokonaismatka-aika on saattanut pidentyä.



Tiedonsaanti



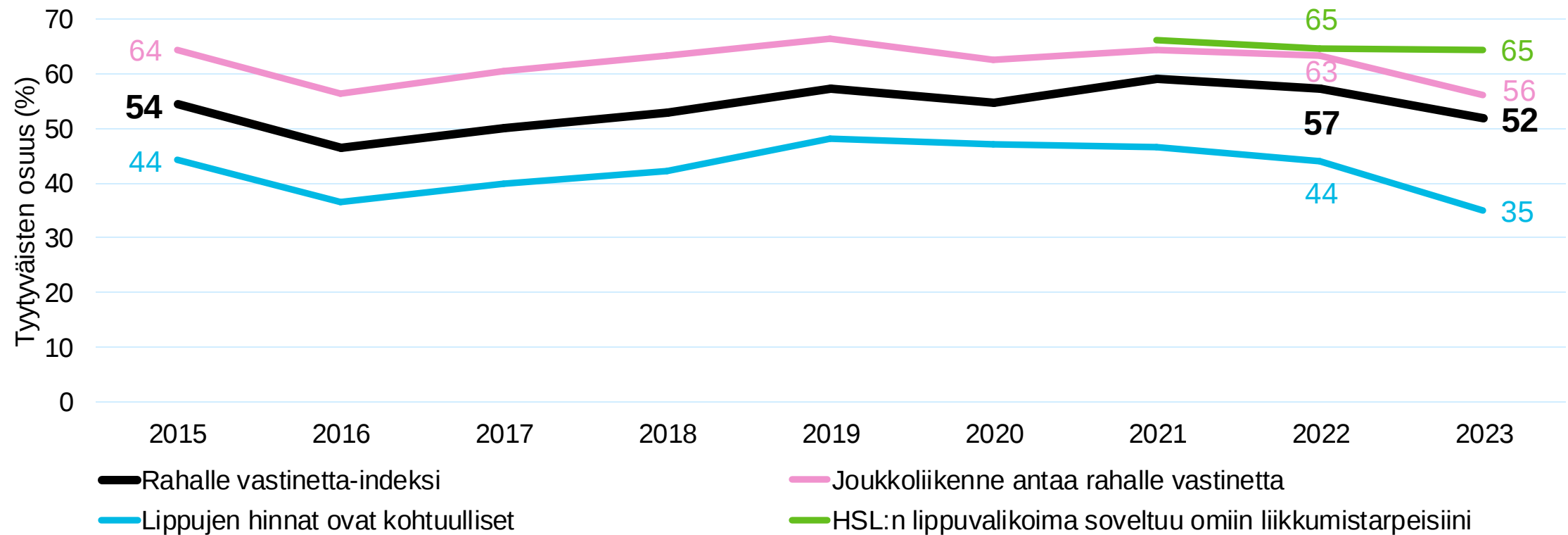
Tiedonsaannin kokonaisindeksi on noussut 2015-2023 välillä +10 %-yks. Tyytyväisyys on noussut erityisen paljon häiriöviestinnän ja pysäkki-/asematiedotuksen kohdalla. Tyytyväisyydessä matkan suunnitteluun tarvittavan tiedon löytämisessä ei ole tapahtunut muutoksia pitkällä aikavälillä.



Rahalle saatu vastine



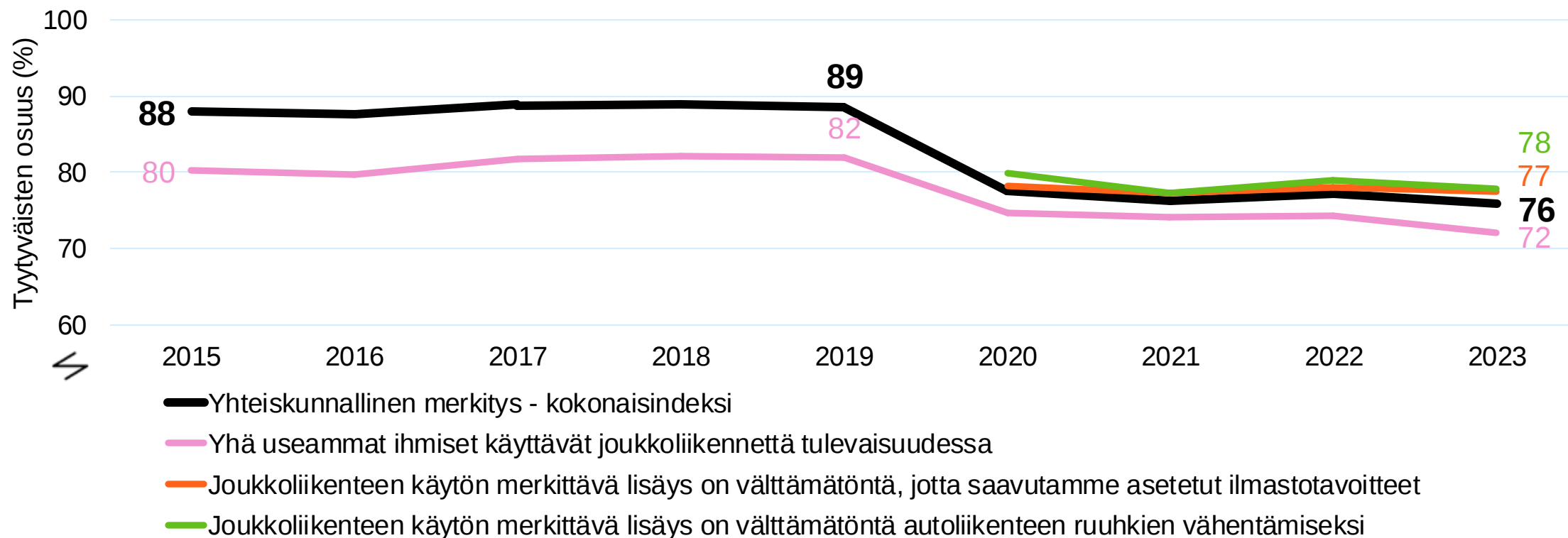
Tyytyväisyys lippujen hintoihin on laskenut pitkällä aikavälillä (-9 %-yks), ja erityisen paljon välillä 2022-2023. Samalla aikavälillä kokemus rahalle saadusta vastineesta notkahti.



Yhteiskunnallinen merkitys



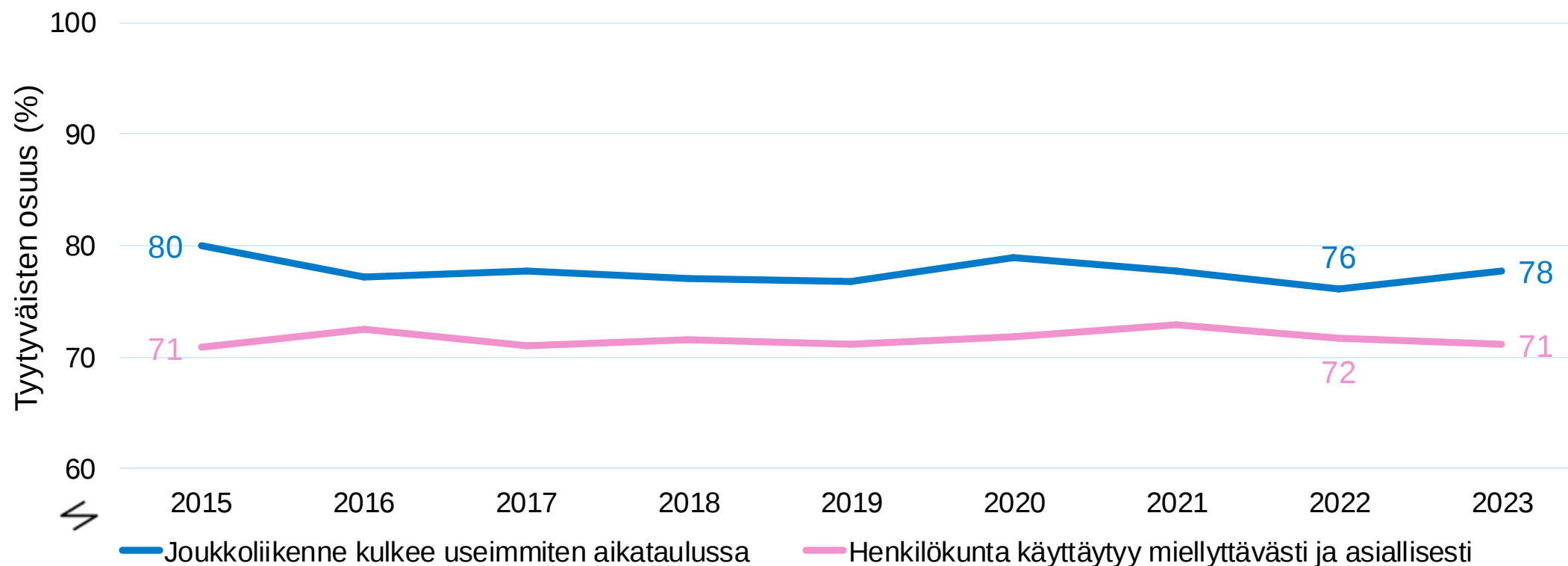
Koronapandemian jälkeen aiempaa selvästi harvempi ajattelee, että joukkoliikenteen käyttö tulisi yleistymään yhteiskunnassa (-10 %-yks aikavälillä 2019-2023).



Luotettavuus ja Henkilökunnan toiminta*



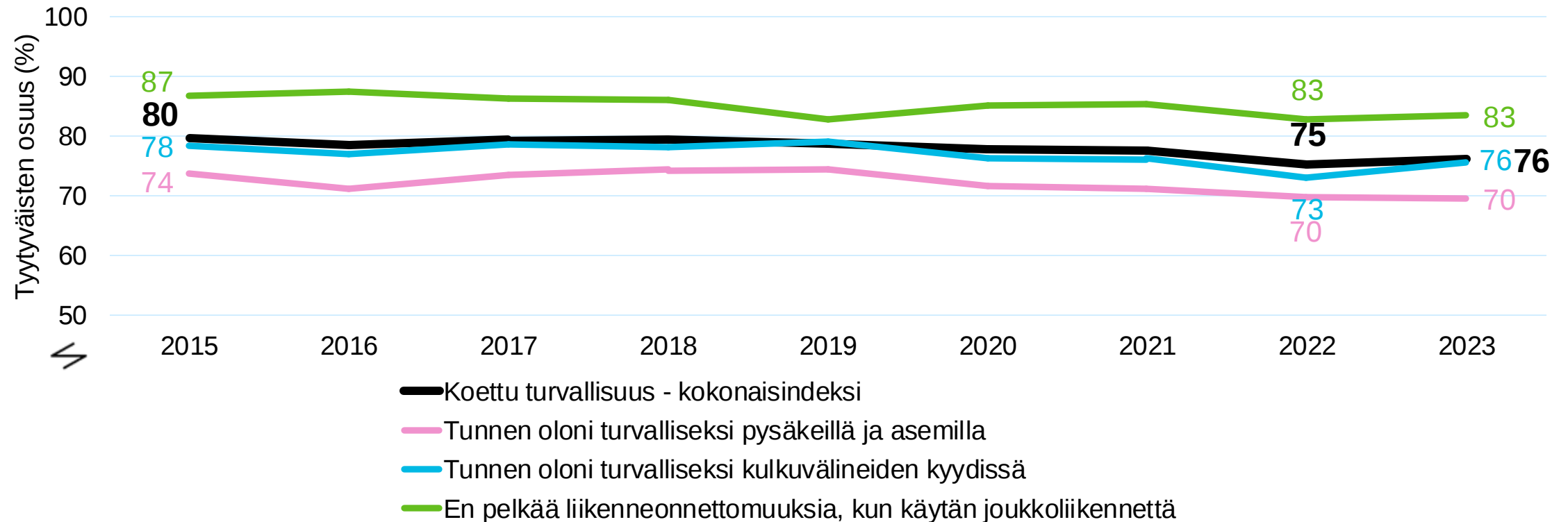
Tyytyväisyydessä joukkoliikenteen täsmällisyyteen tai henkilökunnan käytökseen ei ole tapahtunut suuria muutoksia 2015-2023.



Turvallisuudentunne



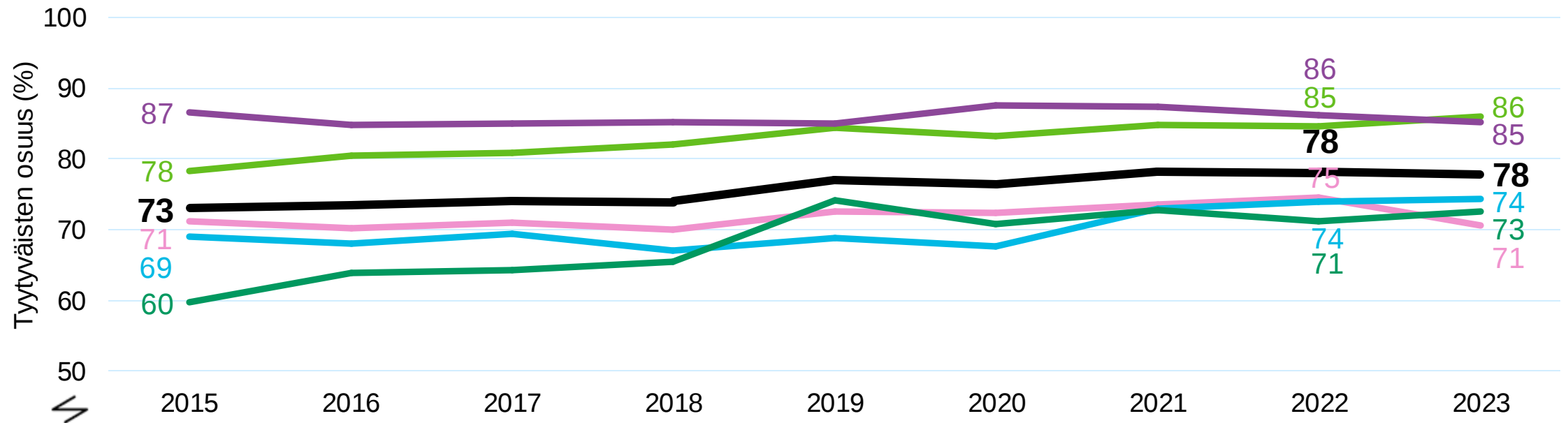
Vastaajien kokema turvallisuudentunne joukkoliikenteessä on hieman heikentynyt aikavälillä 2015-2023.



Matkustusmukavuus



Tyytyväisyys liikennevälineiden siisteyteen (+13 %-yks) ja nykyaikaisuuteen (+8 %-yks) on noussut selvästi 2015-2023 välillä. Samalla aikavälillä joukkoliikenteen kalustoa on uusittu merkittävästi, erityisesti bussi- ja raitiovaunuliikenteessä.



- Matkustusmukavuus - kokonaisindeksi
- Vaihtaminen linjalta toiselle on helppoa
- Joukkoliikenteen kulkuvälineet ovat siistejä

- Joukkoliikenteen käyttö on tehty mukavaksi
- Joukkoliikenteen kulkuvälineet ovat nykyaikaisia
- Kun käytän joukkoliikennettä, saan useimmiten istumapaikan