

Helsingin ja Espoon kaupunkipyörien asiakaskysely 2020

24.–30.9.2020
5 707 vastaajaa

Tarja Jääskeläinen, HSL



Kaupunkipyörät 2020



- Kauden kesto 23.3.—31.10.2020 (Huom! Kauden aloitusta aikaistettiin koronaepidemian takia.)
- Yhteensä 352 asemaa (Helsinki 242 ja Espoo 110) ja 3 520 pyörää



Miten tutkimus tehtiin?



- Tutkimus toteutettiin Webropol-nettikyselynä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Kysely lähetettiin kaikille kaupunkipyöräpalvelun asiakaskannassa oleville. Kyselyä markkinoitiin myös HSL:n asiakaskirjeessä ja some-kanavissa.
- Kyselyn vastausaika 24.–30.9.2019.
- Vastaajien kesken arvottiin 25 kappaletta lippukoodia, joilla koodin saaja voi lunastaa koko HSL-alueen liikenteessä kelpaavan kahden vuorokauden lipun HSL-sovelluksessa.

Miten tutkimus tehtiin?



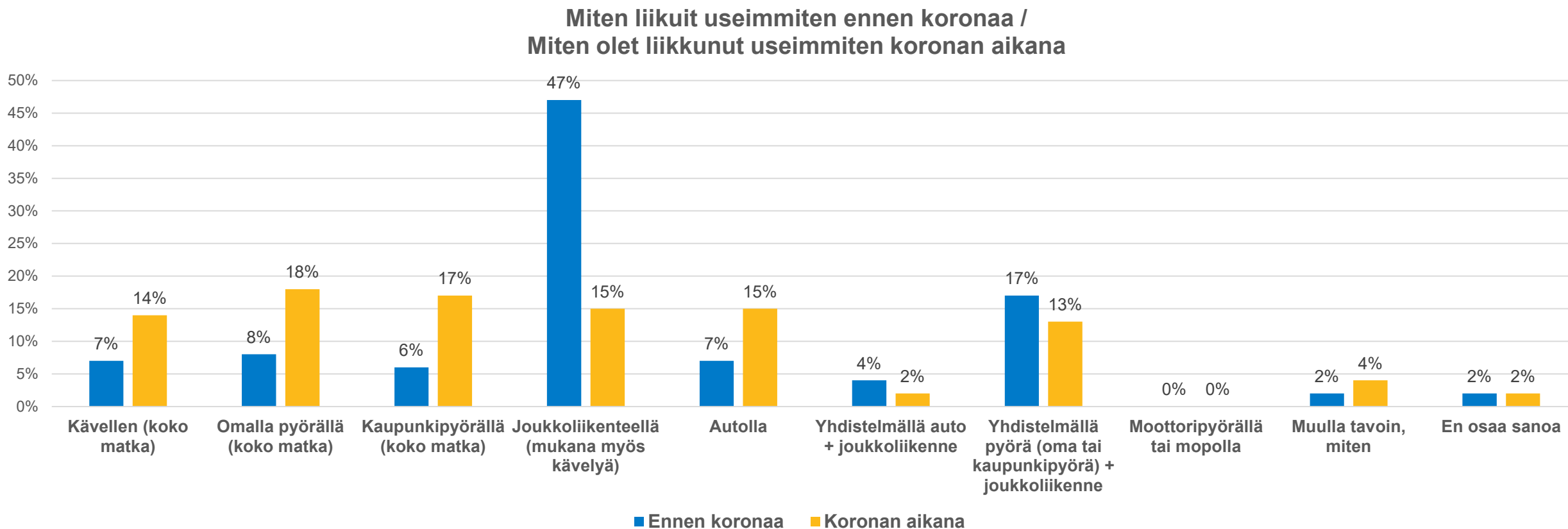
- Kyselyyn vastasi 5 707 henkilöä (edellisvuonna 9 185 henkilöä).
- Vastaajien osuus on noin 13 % tämän kauden asiakasmäärästä.
- Tämän kauden asiakkaat (syyskuun tilanne)
 - Kausiasiakkaita noin 50 000 (HSL 44 300 + Whim 5 700 = noin 70 %)
 - Viikkoasiakkaita noin 3 100 (noin 4 %)
 - Päiväasiakkaita noin 18 200 (noin 26 %)
 - Yhteensä noin 71 300
- Asiakaskyselyyn vastanneista
 - Kausiasiakkaita noin 5 200 (91 %)
 - Viikkoasiakkaita noin 80 (1 %)
 - Päiväasiakkaita noin 400 (7 %)

Keskeisimmät havainnot



- Enemmistö käyttää kaupunkipyörää **muutaman kerran viikossa** (34 %) tai muutaman kerran kuussa (25 %), 21 % noin kerran päivässä tai useammin (26 % vuonna 2019).
- **80 % käyttää pyöriä vapaa-ajan matkoilla** (78 % vuonna 2019), **63 % asiointimatkoilla** (56 % vuonna 2019) ja **51 % työmatkoilla** (57 % vuonna 2019). Kuntoilun vuoksi pyöriä kertoo käyttävänsä 20 % (15 % vuonna 2019).
- 17 % (29 % vuonna) kulkee usein **osan matkasta kaupunkipyörällä ja osan joukkoliikenteellä**, 45 % (42 % vuonna 2019) silloin tällöin. 38 % (29 % vuonna 2019) kulkee aina koko matkan kaupunkipyörällä. Yhdistelyä tehdään eniten metron kanssa (metro 41 %, juna 23 %, bussi 21 % ja ratikka 12 %, lähes samat kuin viime vuonna).
- 37 % kokee saaneensa rahallista ja **64 % ajallista säästöä**.
- **NPS-luku** (palvelun suositteluarvo) on **48**, mikä on erinomainen tulos, vaikka laskua tulikin edellisvuodesta (59 vuonna 2019).

Liikkuminen ennen koronaa ja koronan aikana



→ **Vuonna 2019: Suurin osa, 41 %, on useimmiten kulkenut joukkoliikenteellä** viimeisen vuoden aikana, autolla 13 %, omalla pyörällä 13 %, yhdistelmällä pyörä (oma tai kaupunkipyörä) ja joukkoliikenne 12 % ja kävelen 10 %.

Koronan vaikutukset kaupunkipyörien käyttöön



- **38 %** kertoo, ettei korona ole vaikuttanut kaupunkipyörien käyttöön, **31 %** kertoo käytön vähentyneen (jonkin verran 15 %, merkittävästi 16 %) ja **31 %** käytön lisääntyneen (jonkin verran 21 %, merkittävästi 10 %)
- Vähennemisen syynä on ollut useimmiten se, että liikkuu muutenkin vähemmän (69 % 1 751 vastaajasta) ja työ-, vapaa-ajan- ja asiointimatkat ovat jääneet pois tai vähentyneet (53, 42, 39 %). Kolmannes kertoo käyttävänsä kaupunkipyöriä yleensä joukkoliikennematkan osana ja joukkoliikenteen käyttö on nyt vähentynyt.
- Lisääntymisen syynä on ollut lähes kaikilla (95 % 1 806 vastaajasta) se, että on käyttänyt kaupunkipyöriä joukkoliikenteen sijasta. Pyöriä on myös käytetty virkistykseen ja kuntoiluun (31 % 1 806 vastaajasta).

Tyytyväisyys palveluun



- Palveluun ollaan varsin tyytyväisiä: yleisarvosana on **3,82** asteikolla 1–5, jossa 1 huonoin ja 5 paras arvosana (3,84 vuonna 2019).
- **Parhaat** arvosanat saivat (suluissa vuoden 2019 arvosana)
 - Käyttömaksujen kohtuullisuus 4,41 (4,35)
 - Käyttömaksujen selkeys 4,39 (4,32)
 - Rekisteröityminen käyttäjäksi ja käyttöoikeuden ostaminen (hsl.fi/kaupunkipyorat) 4,21 (4,08)
 - Ohjeistuksen ymmärrettävyys 4,11 (3,96)
 - Asemien kunto 4,07 (4,23)
- **Heikoimmat** arvosanat saivat
 - Pyörien kunto 3,29 (3,7)
 - Pyörän palautus täydelle asemalle 3,34 (3,24)
 - Pyörän palautus asematelineeseen 3,35 (3,52)
 - Pyörien saatavuus 3,40 (3,52)
 - Pikapalautekanava (vikailmoitukset) 3,54 (3,43)
 - Pyöräpaikkojen saatavuus asemilla 3,58 (3,63)

Kaupunkipyörillä korvatut matkat

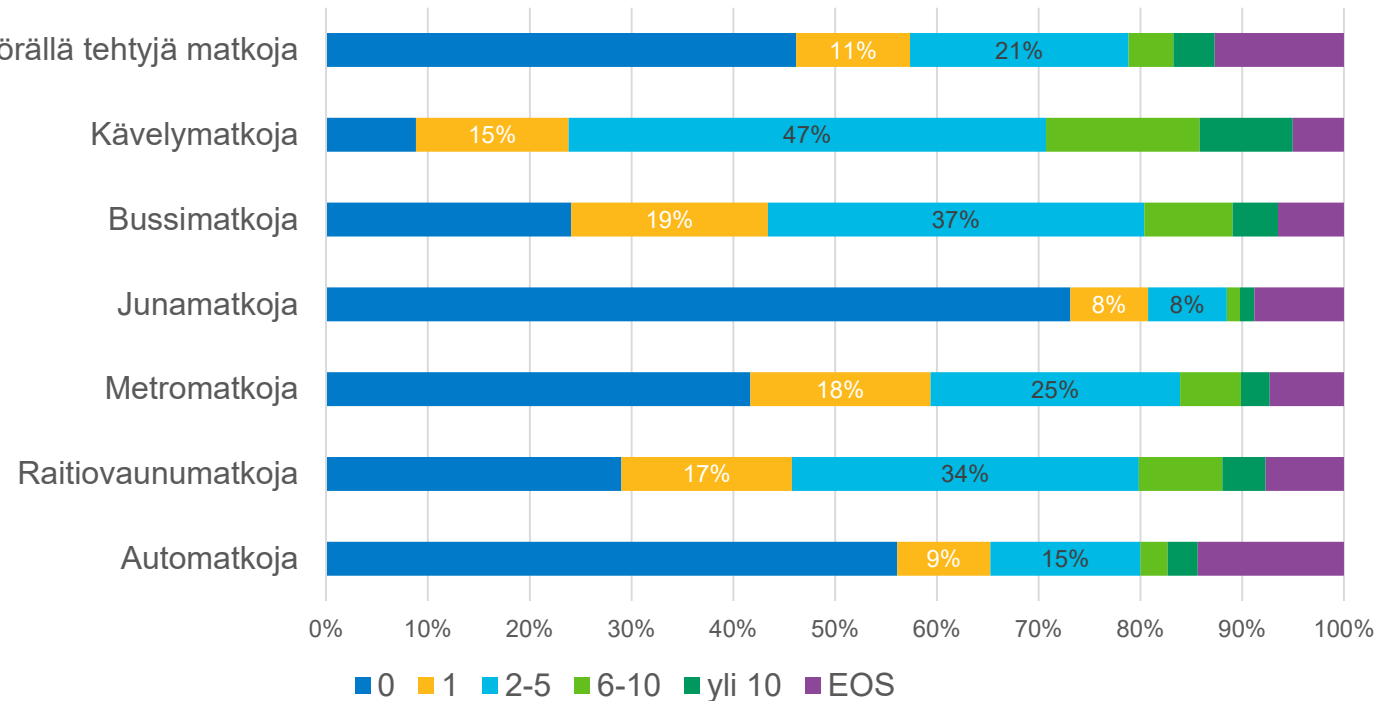


→ Kaupunkipyöriä vähintään muutaman kerran viikossa käyttäviltä (N= 3 153) kysyttiin, montako muulla kulkutavalla tehtyä matkaa **kaupunkipyörä on korvannut viikossa**:

- **Vähintään yhden matkan:** kävely 86 %, bussi 69 %, ratikka 63 %, metro 51 %, oma pyörä 41 %, **auto 30 %**, juna 18 %.
- **2–5 matkaa:** kävely 47 %, bussi 37 %, ratikka 34 %, metro 25 %, oma pyörä 21 %, **auto 15 %**, juna 8 %.

Kaupunkipyörä on korvannut muita kulkutapoja viikossa

Omalla pyörällä tehtyjä matkoja



Helsingissä, Espoossa ja molemmissa kaupunkipyöräilevien vertailu 2020

Muuttuja	Helsingissä	Espoossa	Molemmissa
Vastaajien osuus (määrä)	74 % (4 223)	8 % (429)	18 % (1 055)
Sukupuoli	56 % naisia, 42 % miehiä	49 % naisia, 49 % miehiä	50 % naisia, 48 % miehiä
Ikäryhmä	1. 30-44 2. 45-64	1. 30-44 2. 45-64	1. 30-44 2. 18-29
Asuinkunta (suurimmat ryhmät)	89 % Helsinki, 2,3 % Vantaa, 1,6 % Espoo	94 % Espoo, 1,9 % Helsinki, 0,9 % Vantaa	48 % Espoo, 46 % Helsinki, 1,6 % Vantaa
Aktiiviset JL-käyttäjät	48 % > 14 % (ennen koronaa > koronan aikana)	43 % > 19 % (ennen koronaa > koronan aikana)	46 % > 14 % (ennen koronaa > koronan jälkeen)
Aktiiviset autoilijat	6 % > 13 % (ks. yllä.)	15 % > 29 % (ks. yllä)	9 % > 18 % (ks. yllä)
Kaupunkipyörien käyttö ¹	55 %	47 %	60 %
Matkan tarkoitus (monivalinta, %)	80 % vapaa-aika, 62 asiointi, 52 työ, 18 kuntoilu, 8 koulu	73 % vapaa-aika, 58 asiointi, 42 työ, 20 kuntoilu, 9 koulu	86 % vapaa-aika, 71 asiointi, 53 työ, 26 kuntoilu, 11 koulu
Kaupunkipyörä + JL	24 % usein, 42 silloin tällöin, 34 koko matka pyörällä	41 % usein, 36 silloin tällöin, 23 koko matka pyörällä	39 % usein, 47 silloin tällöin, 14 koko matka pyörällä
Korvannut automatkoja ²	36 % (2-5 matkaa 14 %)	42 % (2-5 matkaa 22 %)	32 % (2-5 matkaa 16 %)
Kokonaistyytyväisyys	3,80	3,81	3,88
NPS	48	41	55

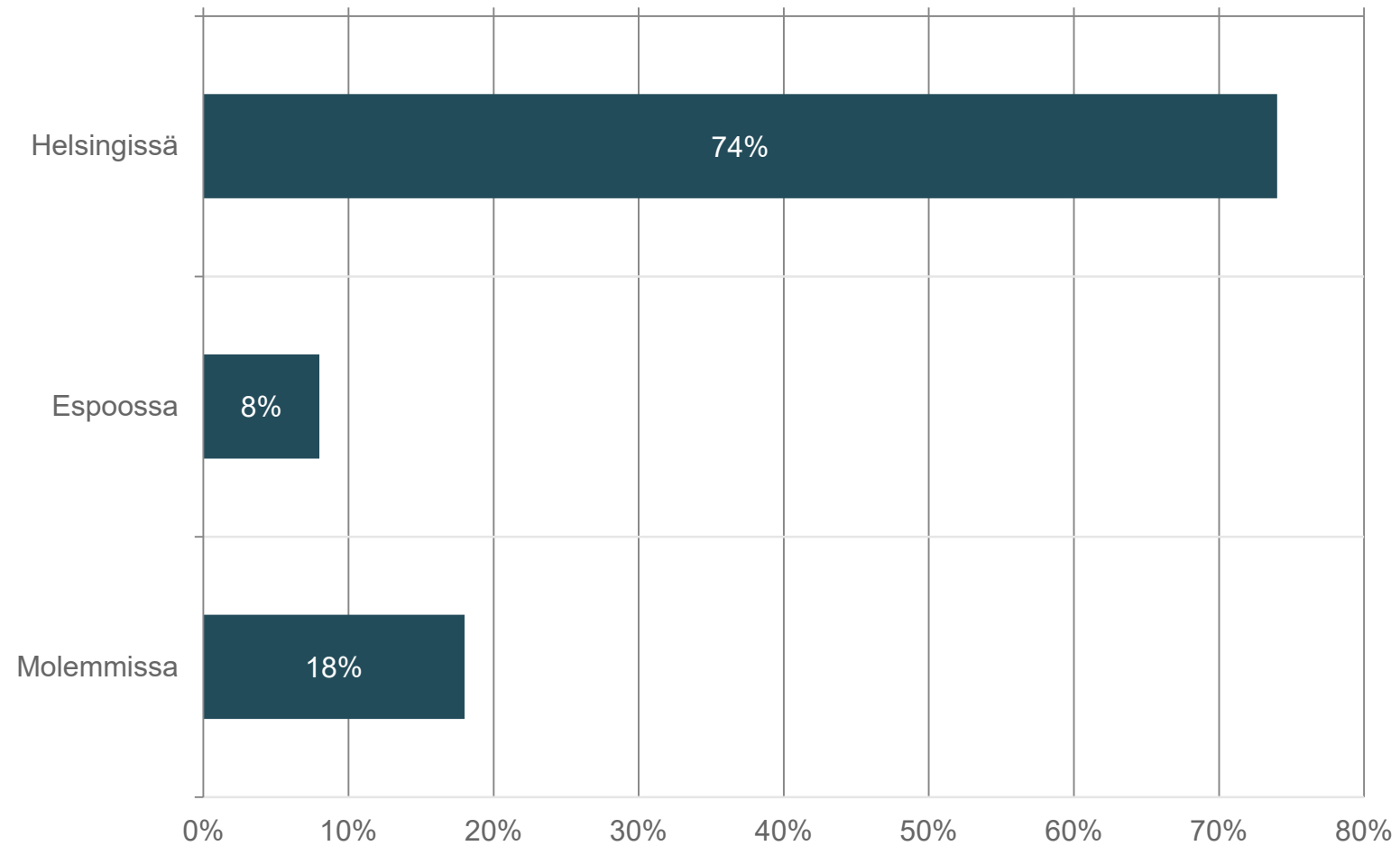
¹ Käyttää kaupunkipyöriä muutaman kerran viikossa tai useammin

² Vähintään yhden automatkan viikossa, kysytty muutaman kerran viikossa tai useammin kaupunkipyörää käyttäviltä

Molemmissa kaupungeissa palvelua käyttävät ovat tyytyväisimpiä.

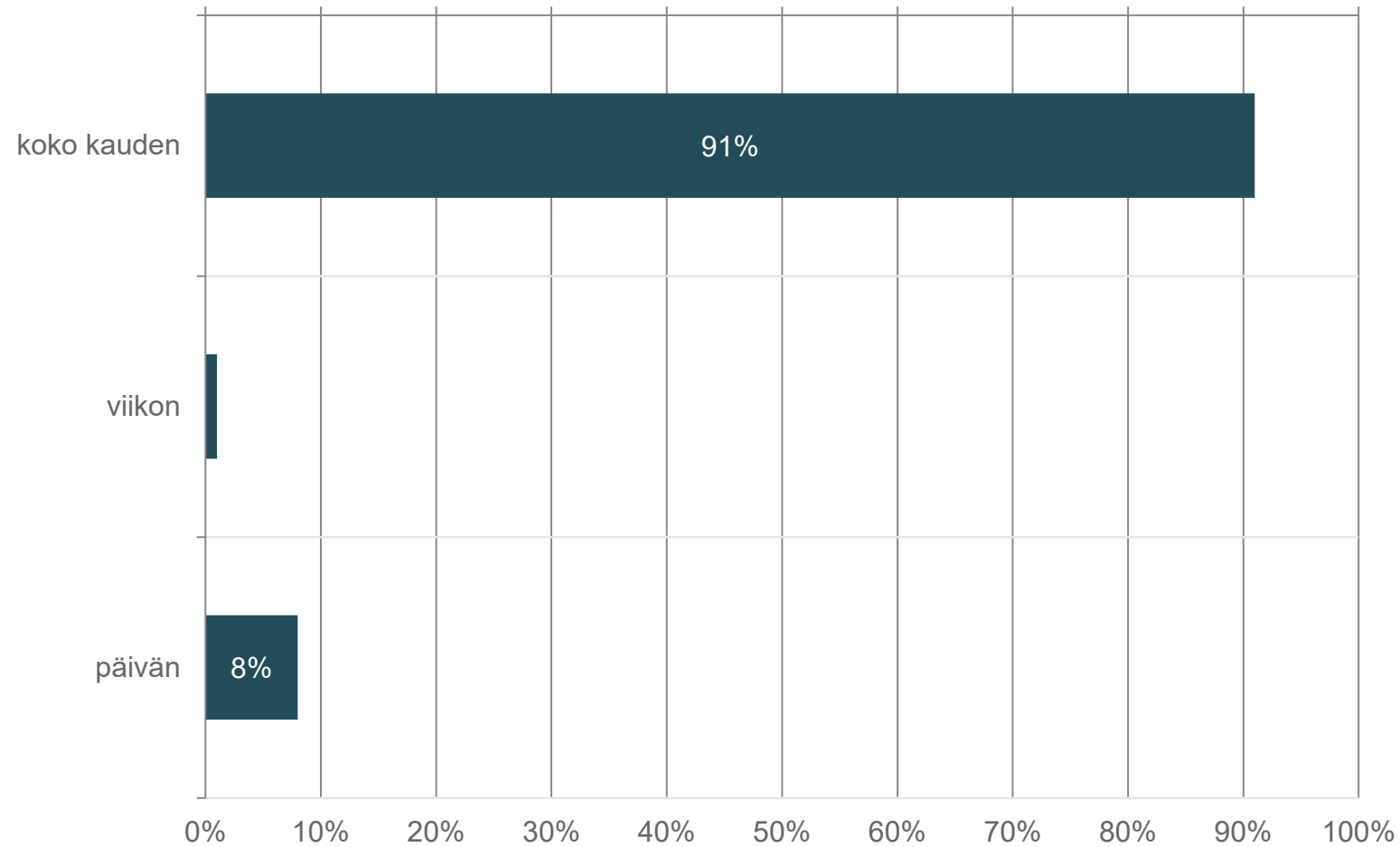
1. Missä kaupungissa käytät kaupunkipyöräpalvelua?

Vastaajien määrä: 5707



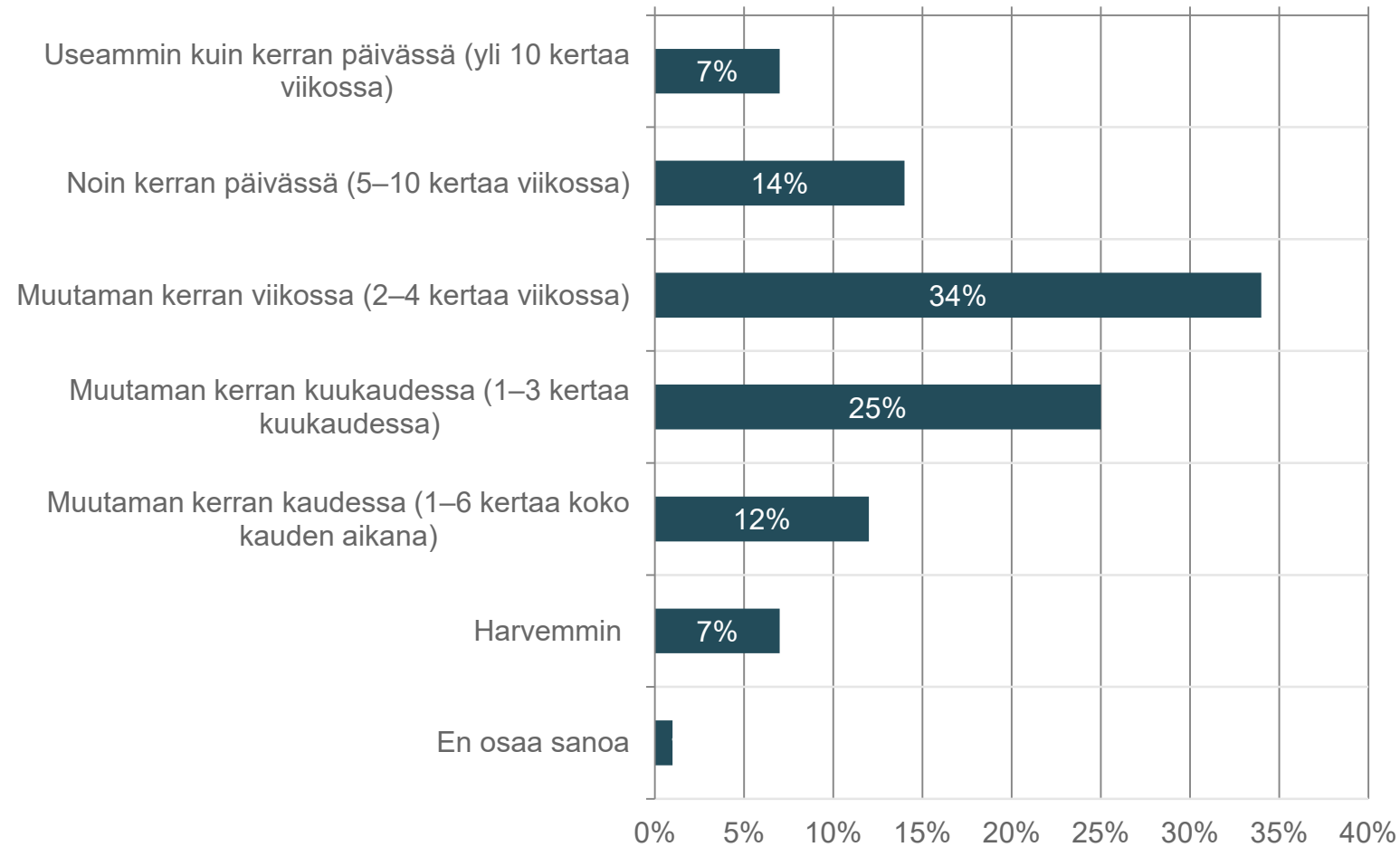
2. Oletko ostanut tai ostatko yleensä

Vastaajien määrä: 5707



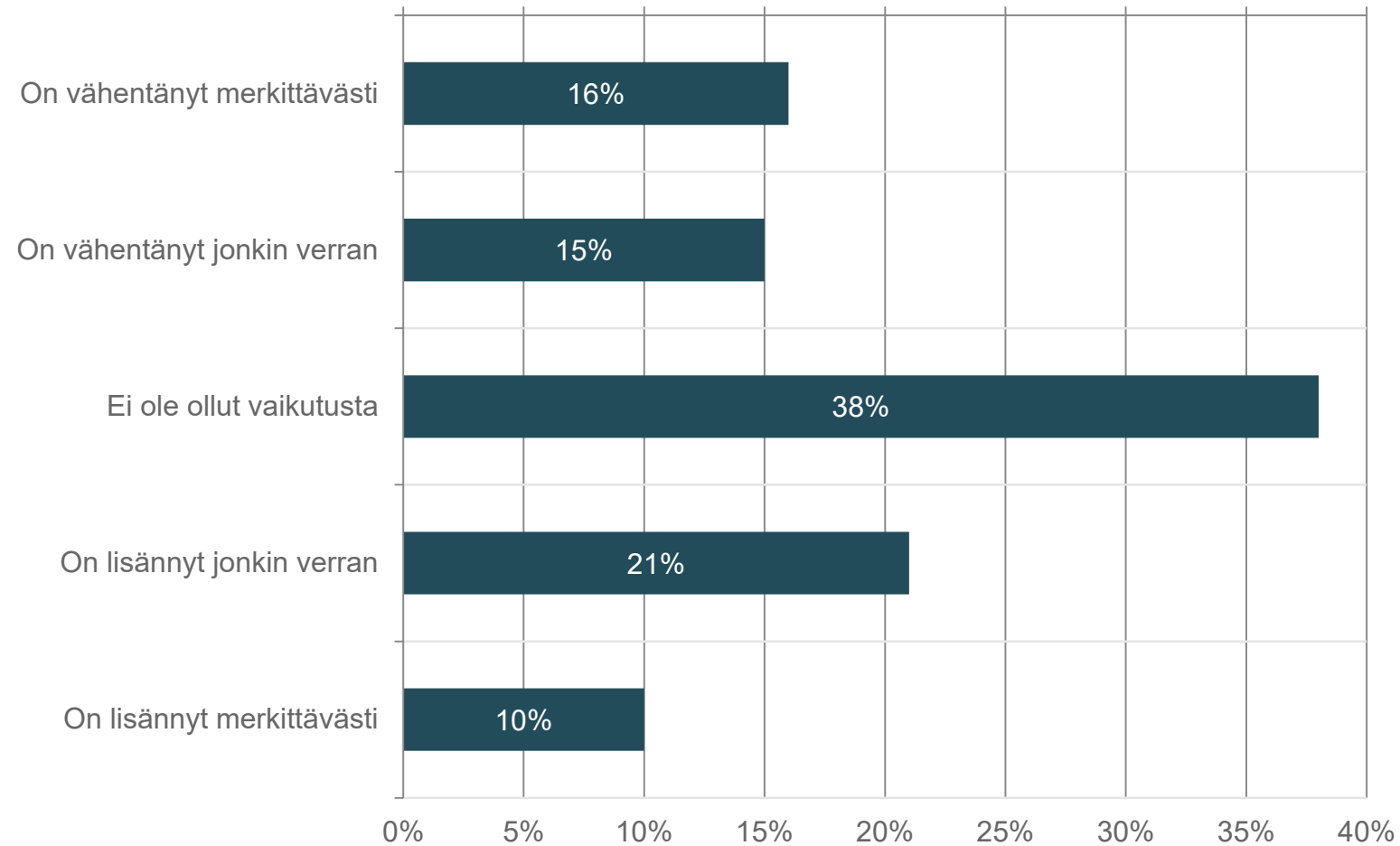
3. Kuinka usein käytät kaupunkipyöräpalvelua?

Vastaajien määrä: 5707



4. Onko koronavirusepidemia vaikuttanut kaupunkipyörien käyttöösi?

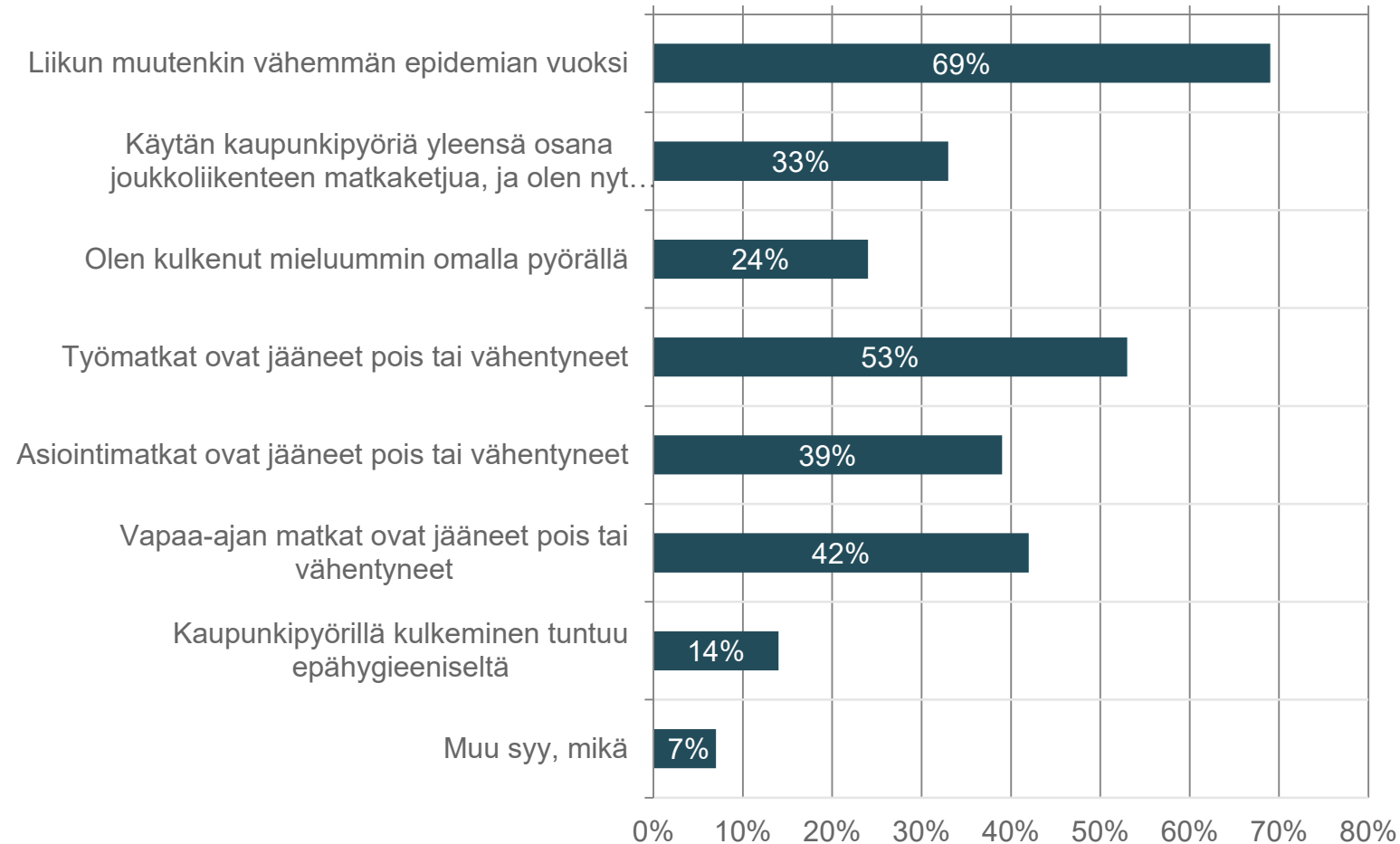
Vastaajien määrä: 5707



5. Miksi koronavirusepidemia on vähentänyt kaupunkipyörien käyttöäsi?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

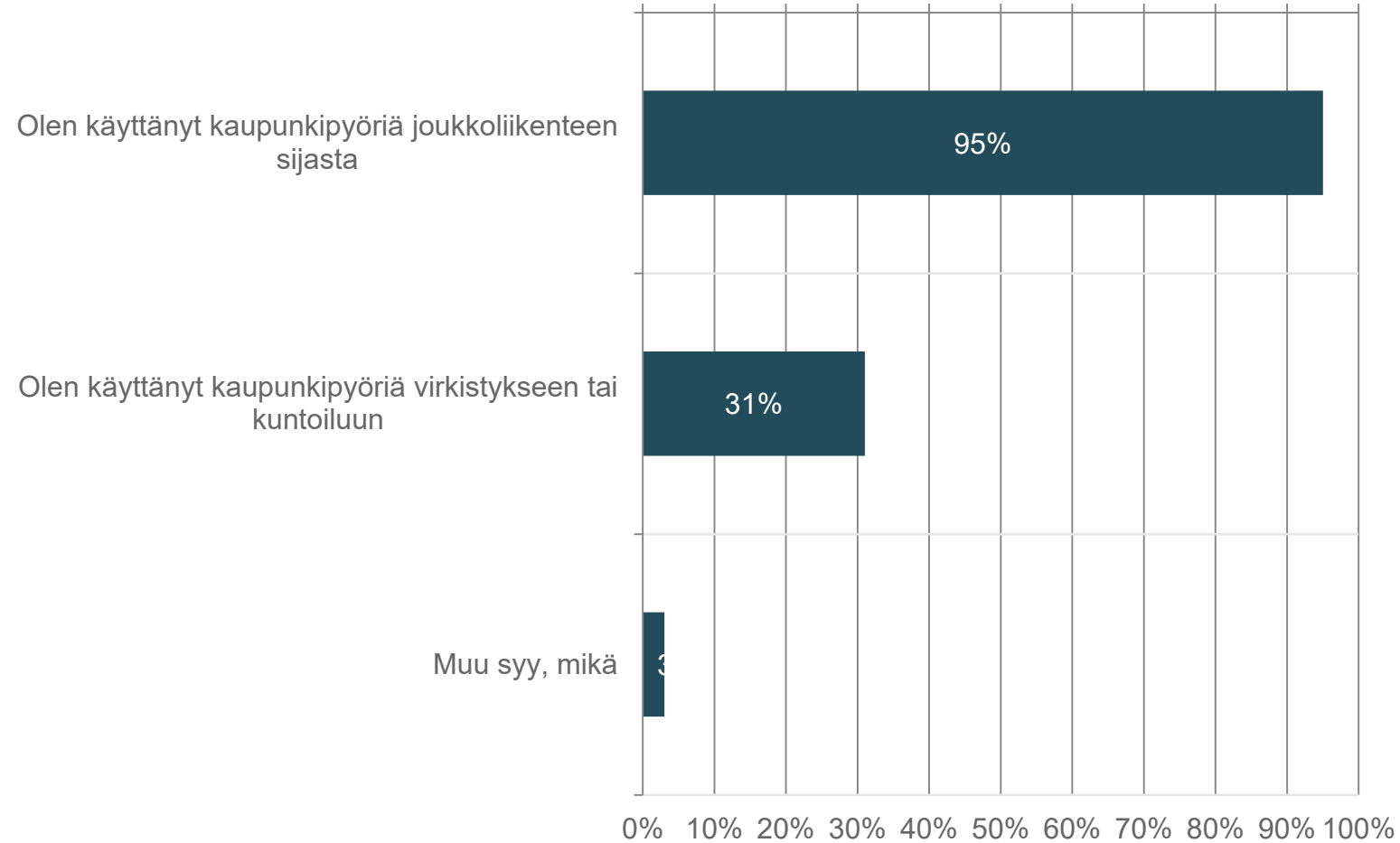
Vastaajien määrä: 1751, valittujen vastausten lukumäärä: 4919



6. Miksi koronavirusepidemia on lisännyt kaupunkipyörien käyttöäsi?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

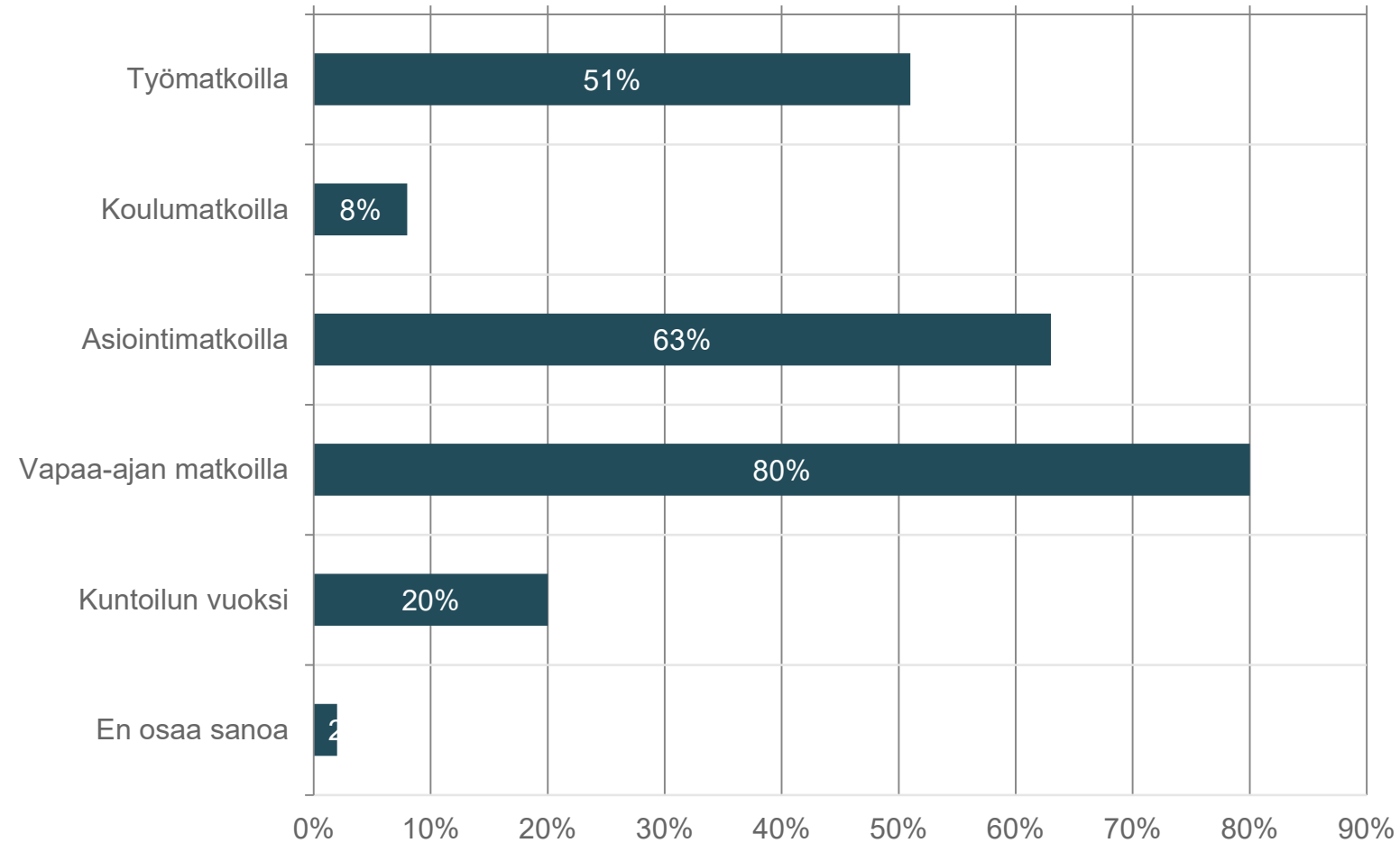
Vastaajien määrä: 1806, valittujen vastausten lukumäärä: 2341



7. Millaisilla matkoilla käytät kaupunkipyörää?

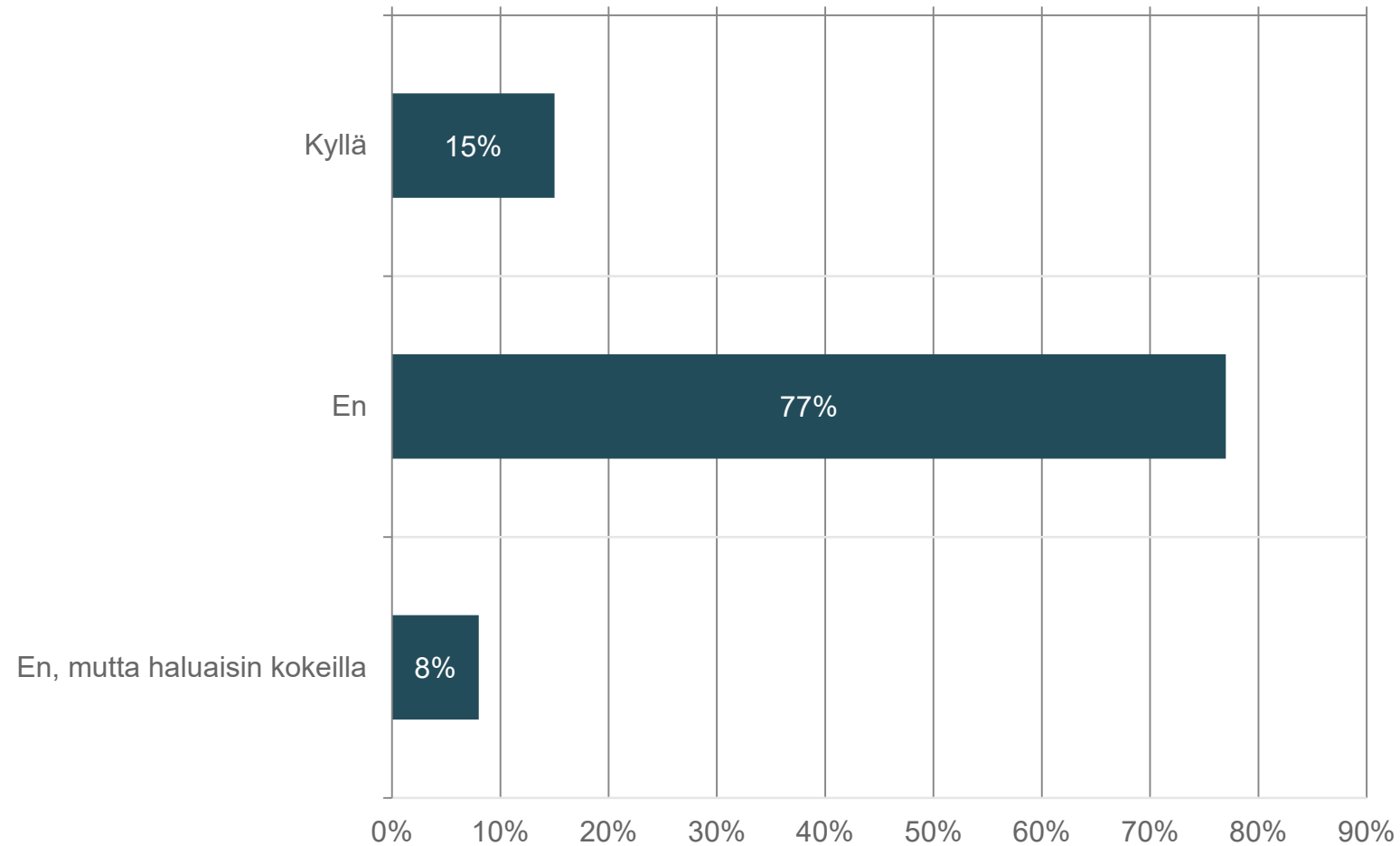
Voit valita useita vaihtoehtoja.

Vastaajien määrä: 5707, valittujen vastausten lukumäärä: 12838



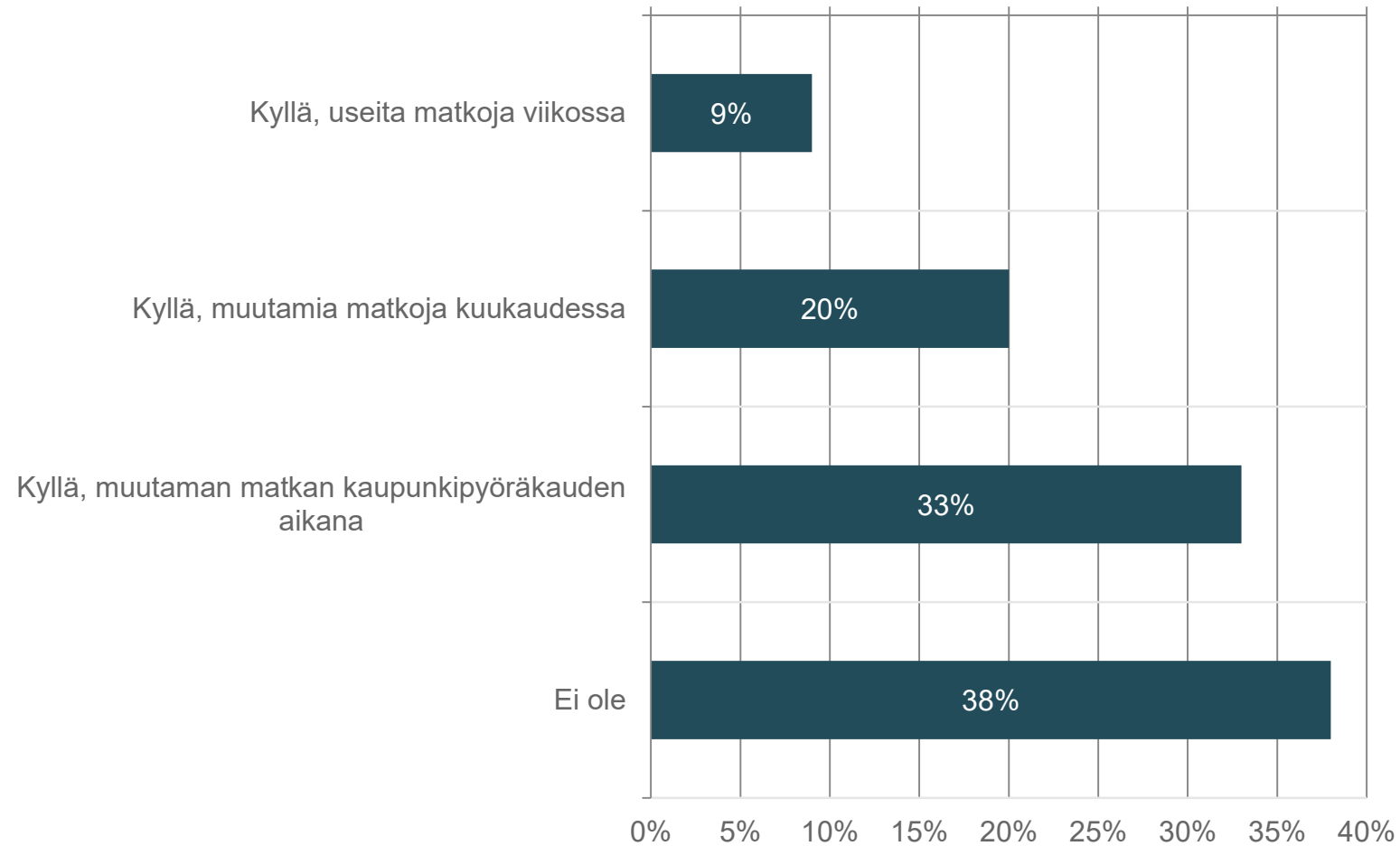
8. Käytätkö jotain sähköpotkulautapalvelua tai muita pyöräpalveluita?

Vastaajien määrä: 5706



9. Onko näiden muiden palveluiden käyttö vähentänyt kaupunkipyörien käyttöäsi?

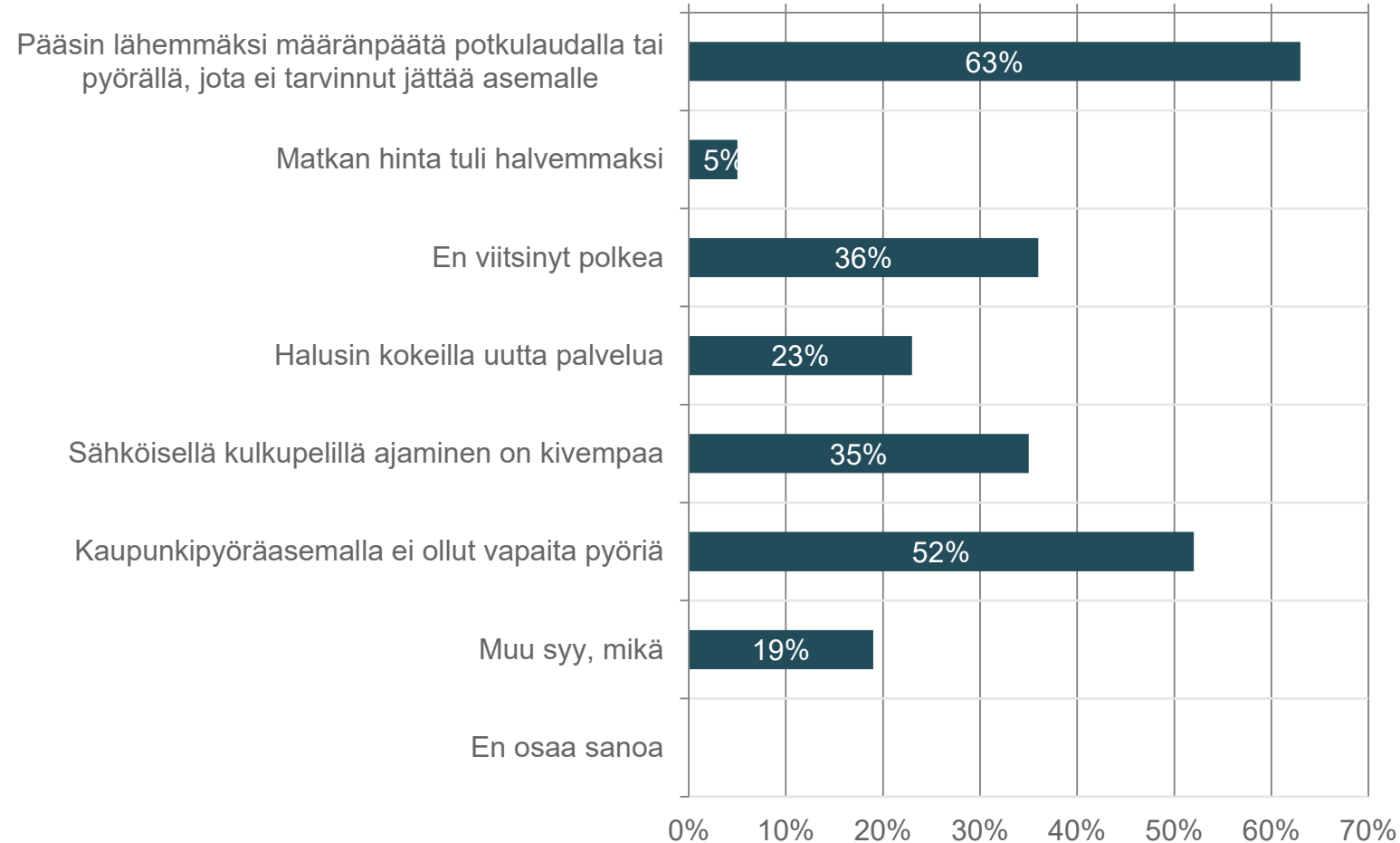
Vastaajien määrä: 853



10. Mistä syystä käytit toista palvelua kaupunkipyöräpalvelun sijaan?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

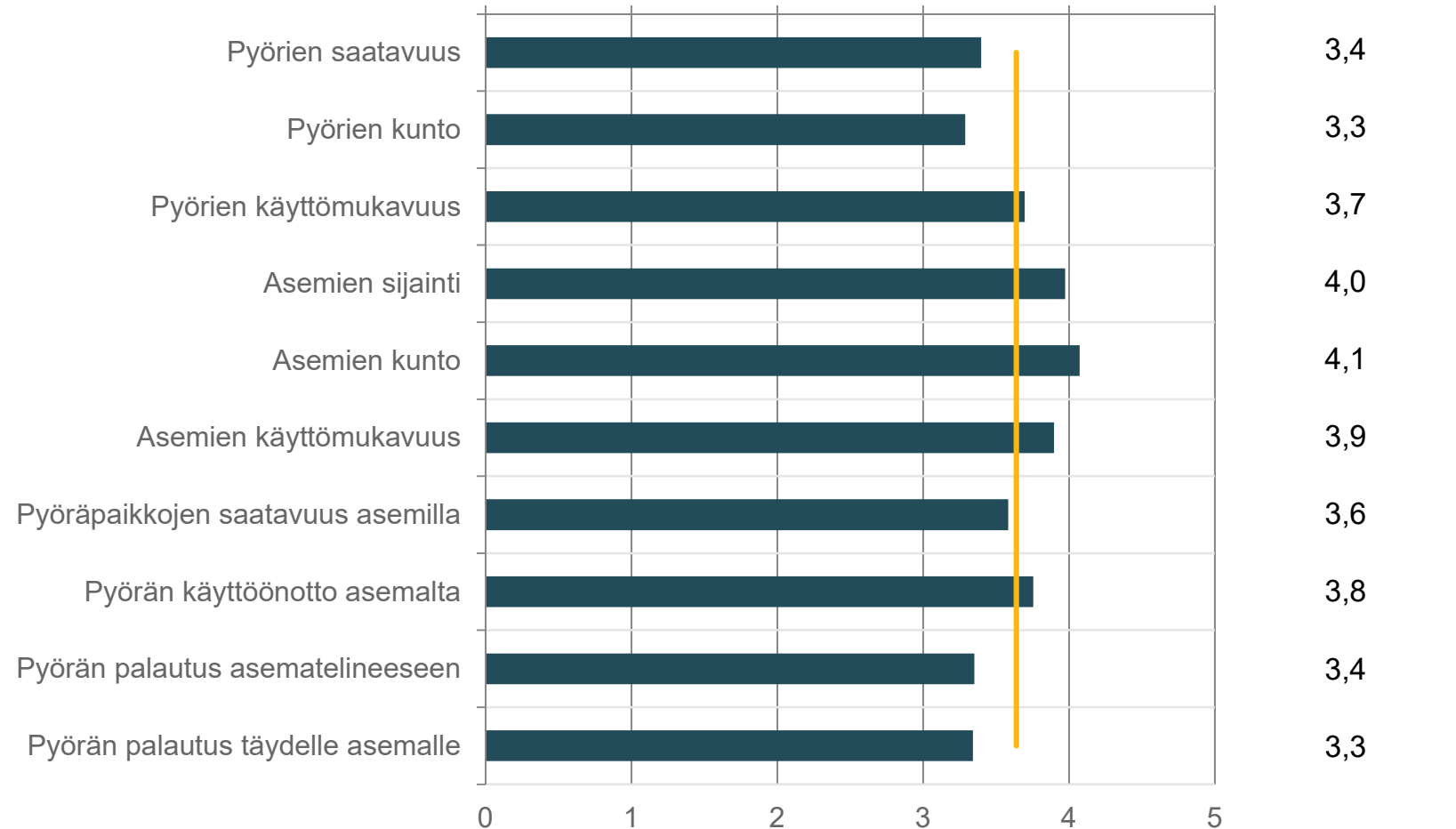
Vastaajien määrä: 529, valittujen vastausten lukumäärä: 1238



11. Miten arvioisit kaupunkipyöräpalvelun käyttökokemusta: pyörät ja pyöräasemat?

1 (huono) – 5 (erinomainen), EOS (en osaa sanoa)

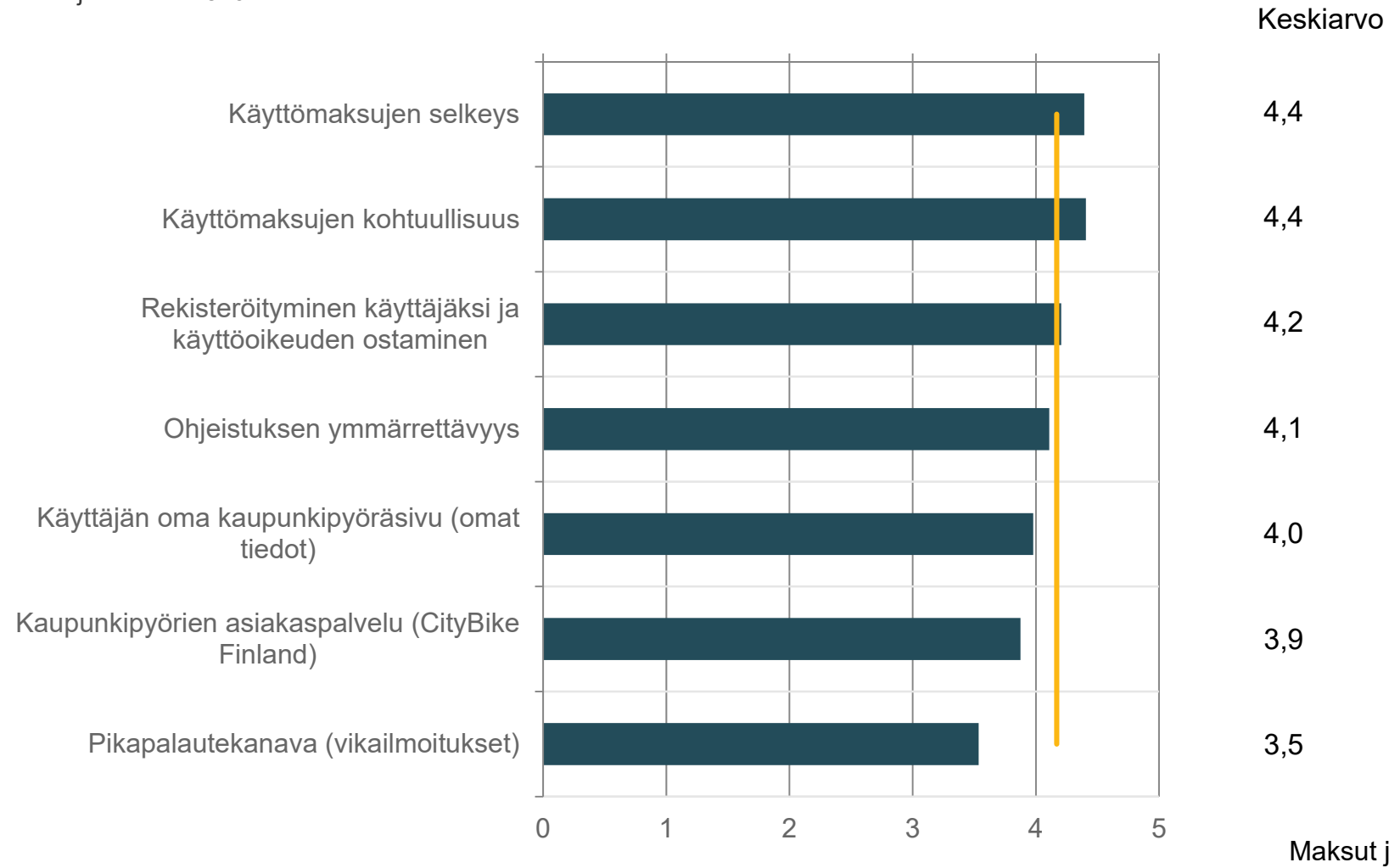
Vastaajien määrä: 5707



12. Miten arvioisit kaupunkipyöräpalvelun käyttökokemusta: maksut ja muut palvelut?

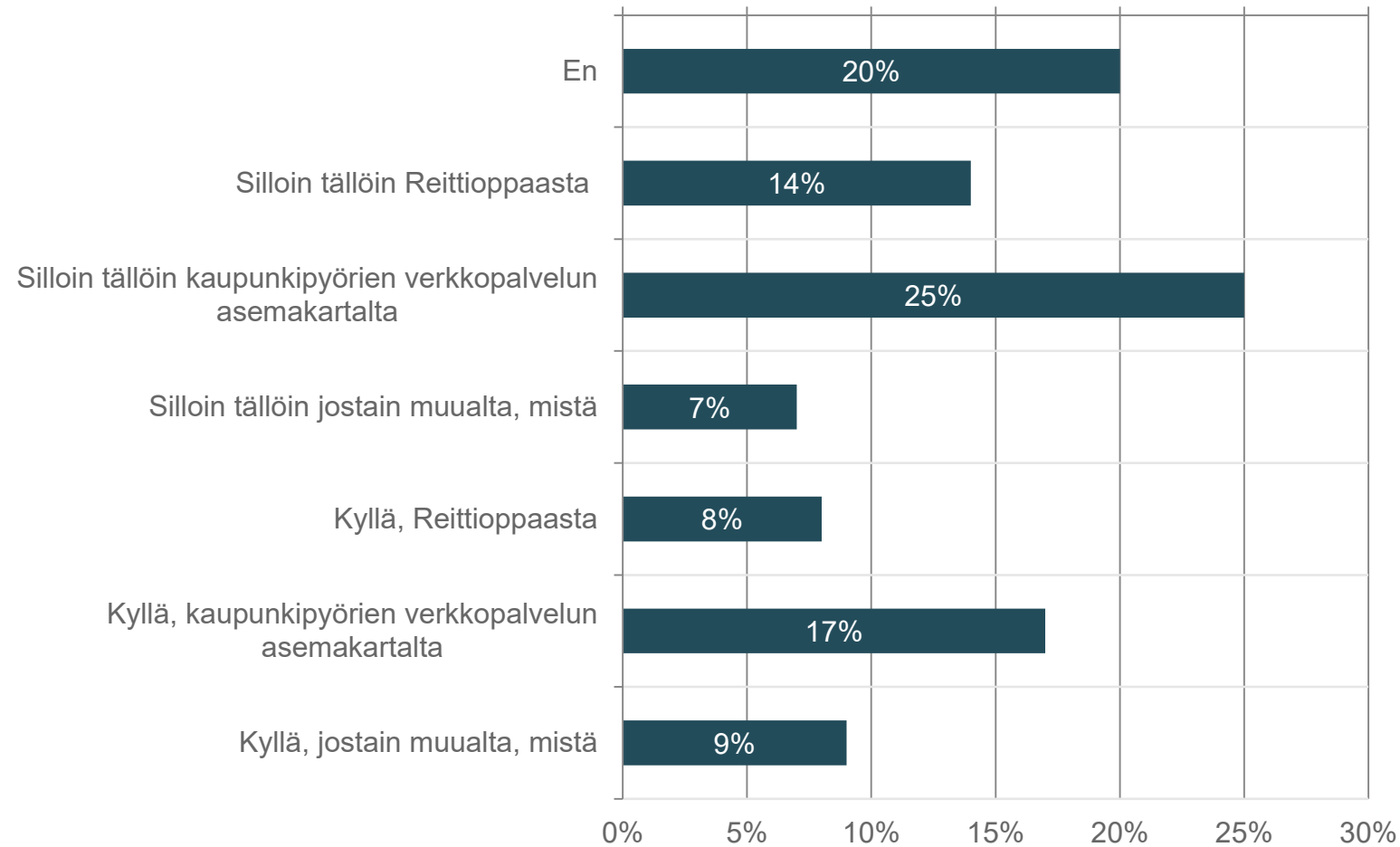
1 (huono) – 5 (erinomainen), EOS (en osaa sanoa)

Vastaajien määrä: 5707



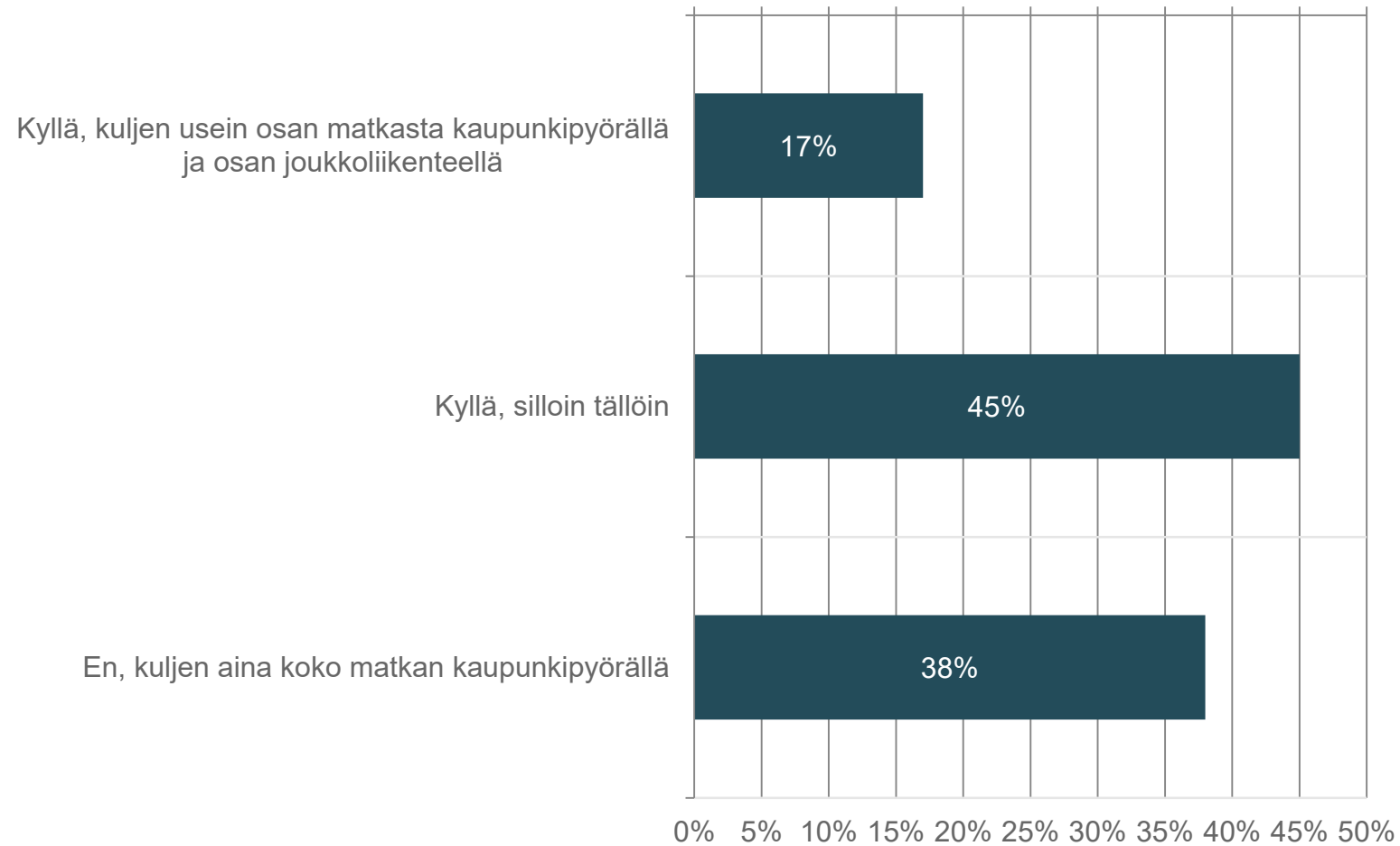
13. Tarkistatko pyörien saatavuuden etukäteen?

Vastaajien määrä: 5702



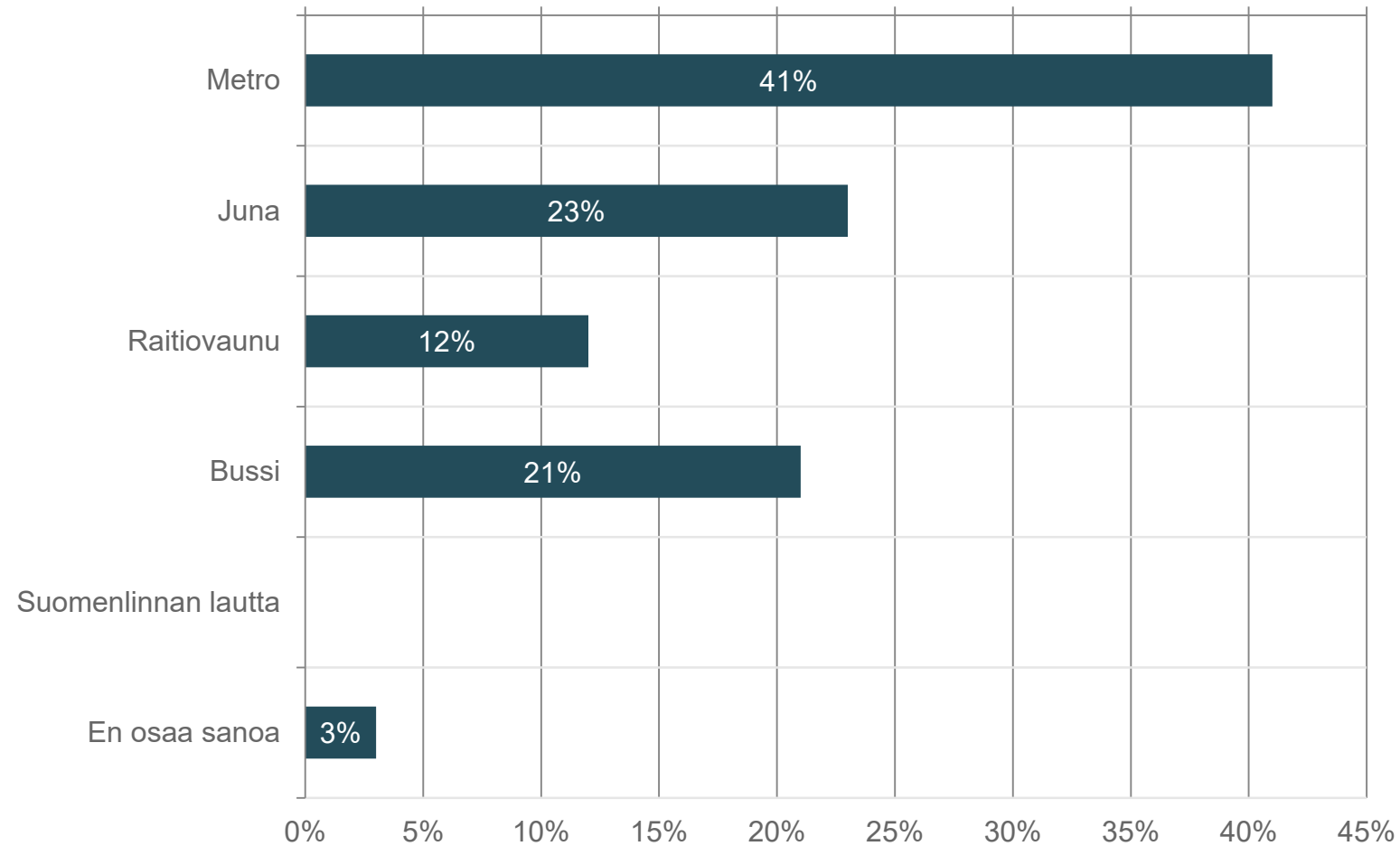
14. Yhdistätkö kaupunkipyörällä tehdyn matkan joukkoliikennematkaan?

Vastaajien määrä: 5707



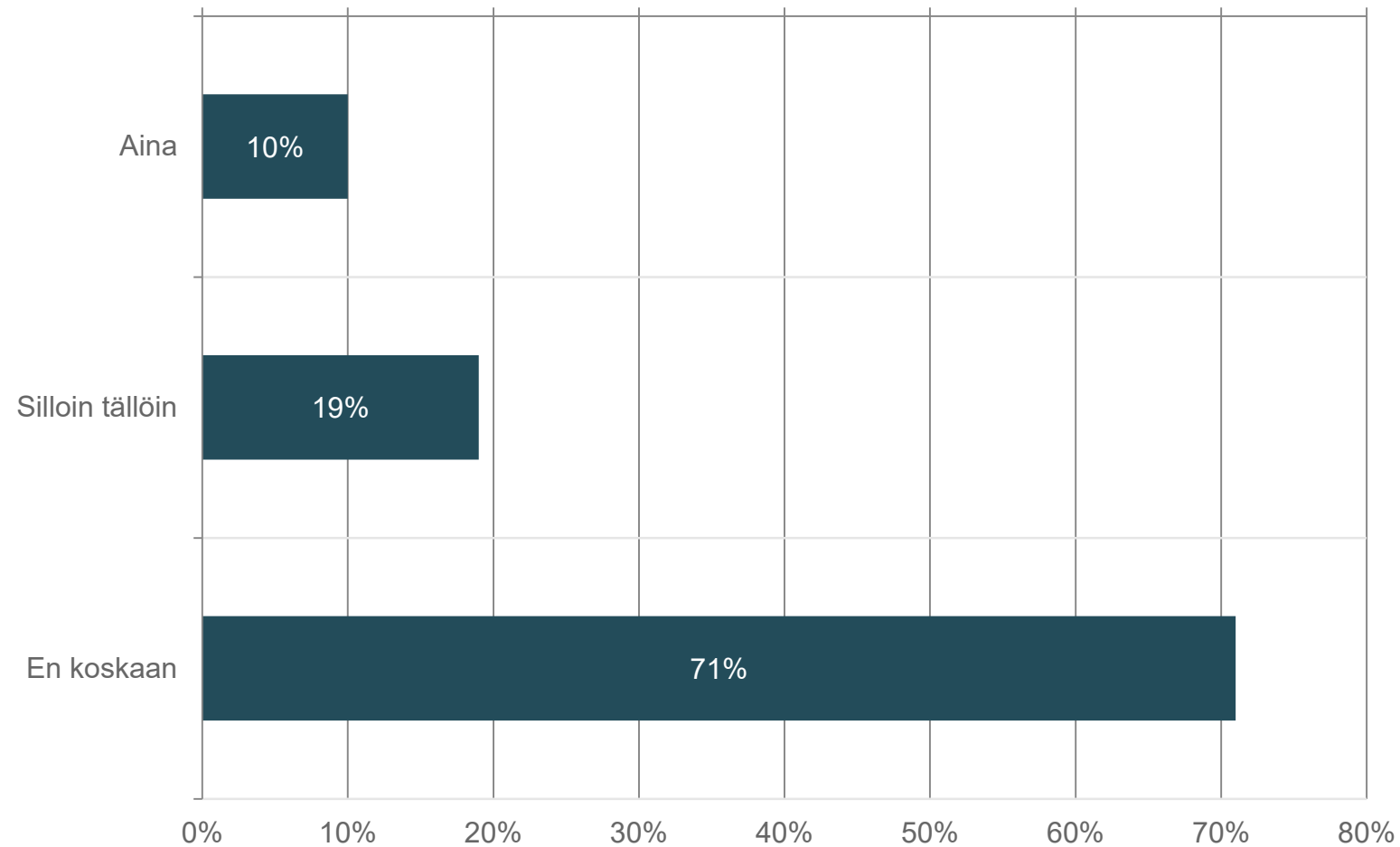
15. Mikä joukkoliikenneväline on useimmiten tällaisen yhdistelmämatkasi osana?

Vastaajien määrä: 3552



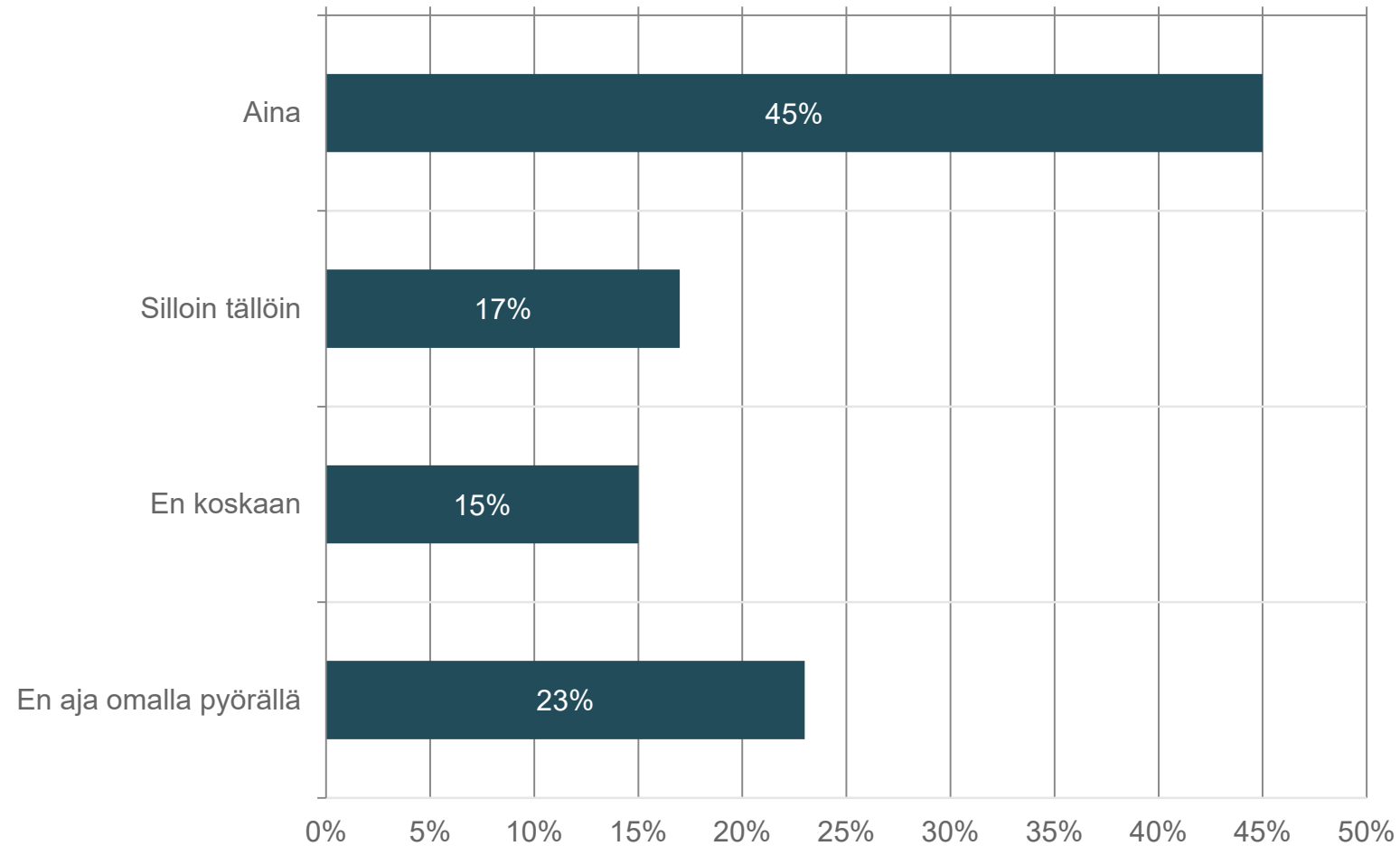
16. Käytätkö kypärää, kun ajat kaupunkipyörällä?

Vastaajien määrä: 5707



17. Käytätkö kypärää, kun ajat omalla pyörälläsi?

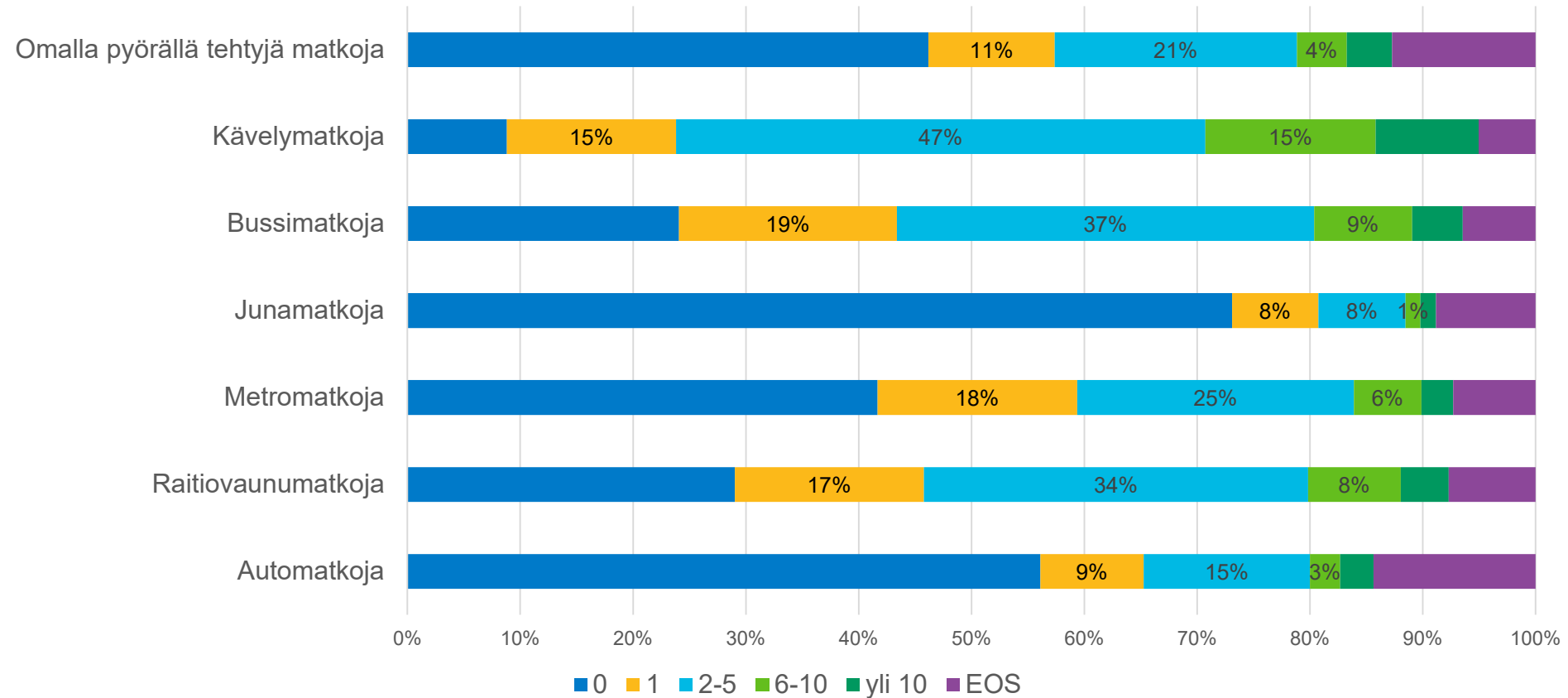
Vastaajien määrä: 5707



18. Kuinka monta muulla kulkutavalla tehtyä matkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan omalta osaltasi VIIKOSSA?

EOS= En osaa sanoa

Vastaajien määrä: 3153



18. Kuinka monta muulla kulkutavalla tehtyä matkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan omalta osaltasi VIKOSSA?

EOS= En osaa sanoa

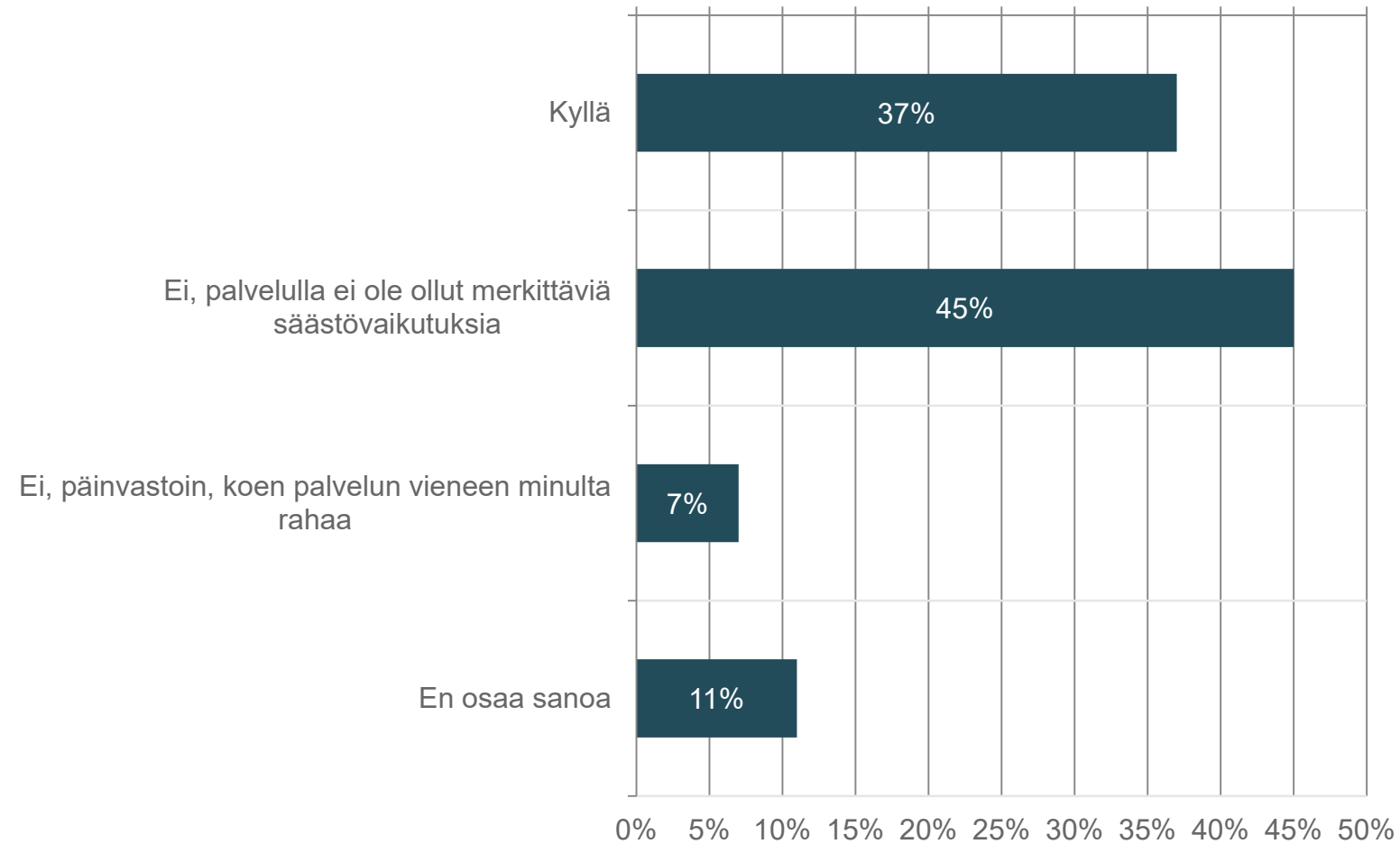
Vastaajien määrä: 3153



	0	1	2-5	6-10	yli 10	EOS
Automatkoja	56,1%	9,17%	14,72%	2,69%	2,95%	14,37%
Raitiovaunumatkoja	29,02%	16,75%	34,06%	8,21%	4,25%	7,71%
Metromatkoja	41,67%	17,7%	24,52%	5,99%	2,82%	7,3%
Junamatkoja	73,1%	7,64%	7,74%	1,3%	1,4%	8,82%
Bussimatkoja	24,07%	19,32%	36,98%	8,69%	4,47%	6,47%
Kävelymatkoja	8,82%	15%	46,91%	15,1%	9,13%	5,04%
Omalla pyörällä tehtyjä matkoja	46,18%	11,19%	21,47%	4,41%	4,03%	12,72%

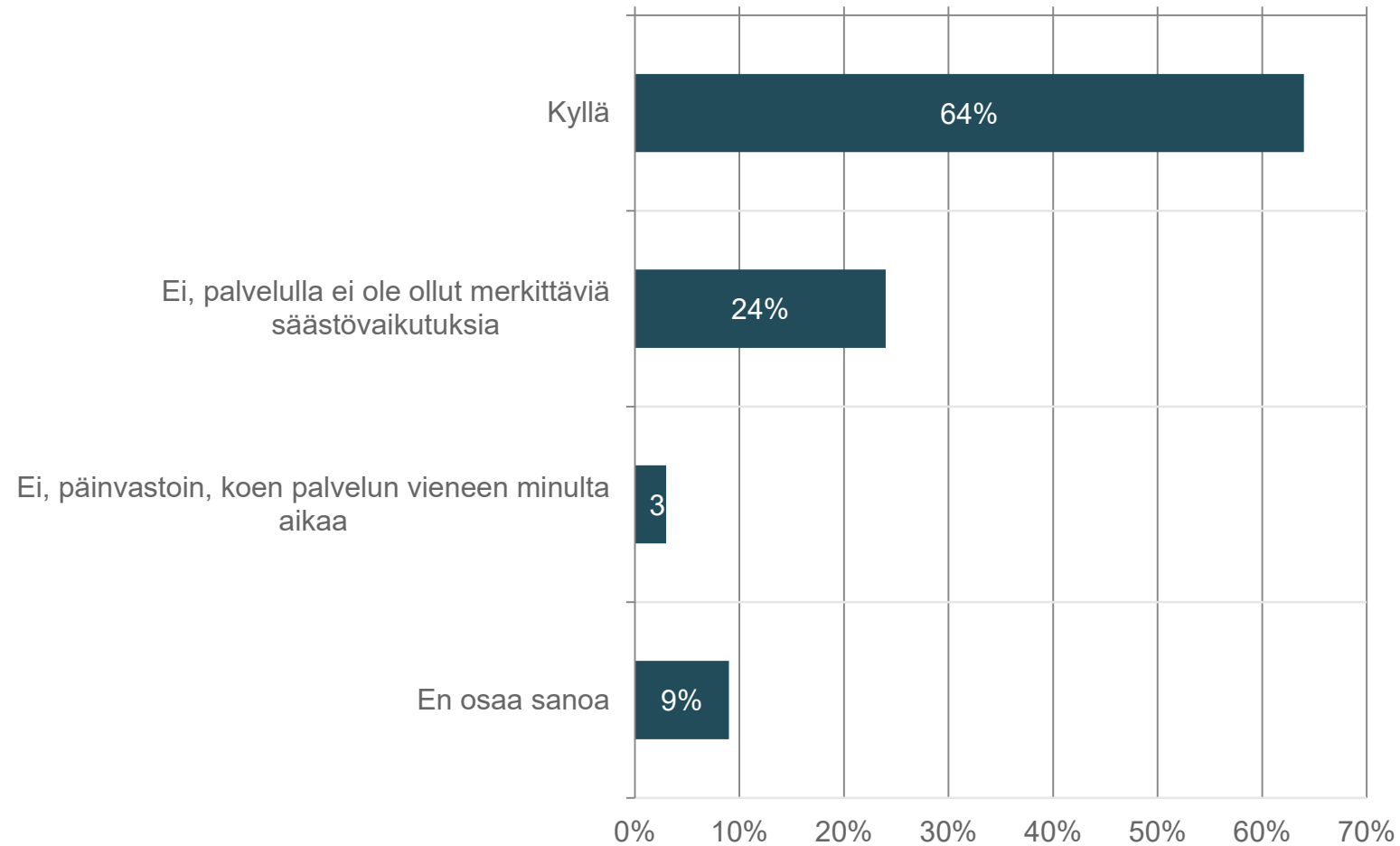
19. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle rahallista säästöä?

Vastaajien määrä: 5707



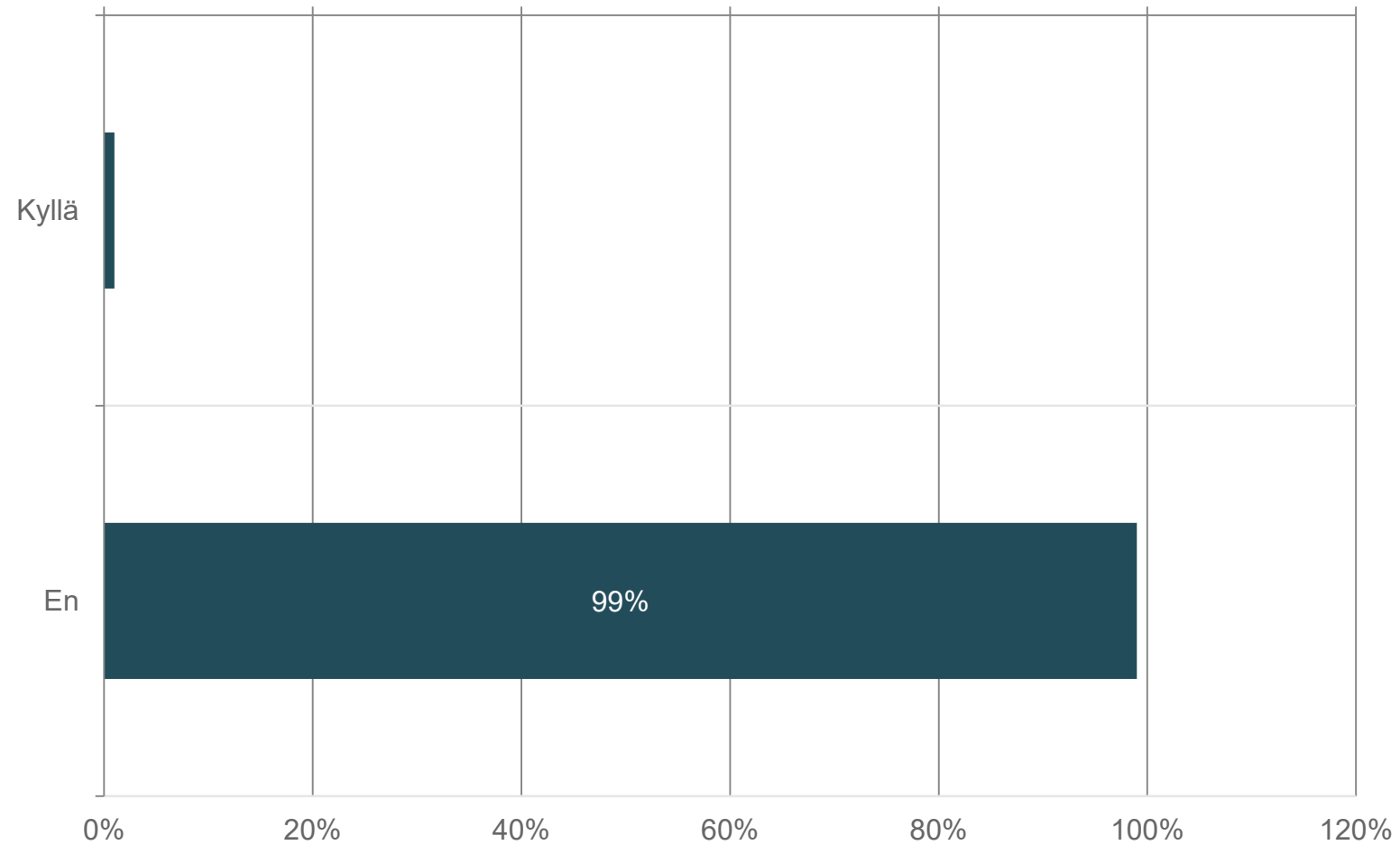
20. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle ajallista säästöä?

Vastaajien määrä: 5707



21. Oletko käyttänyt Vantaan kaupunkipyöräpalvelua?

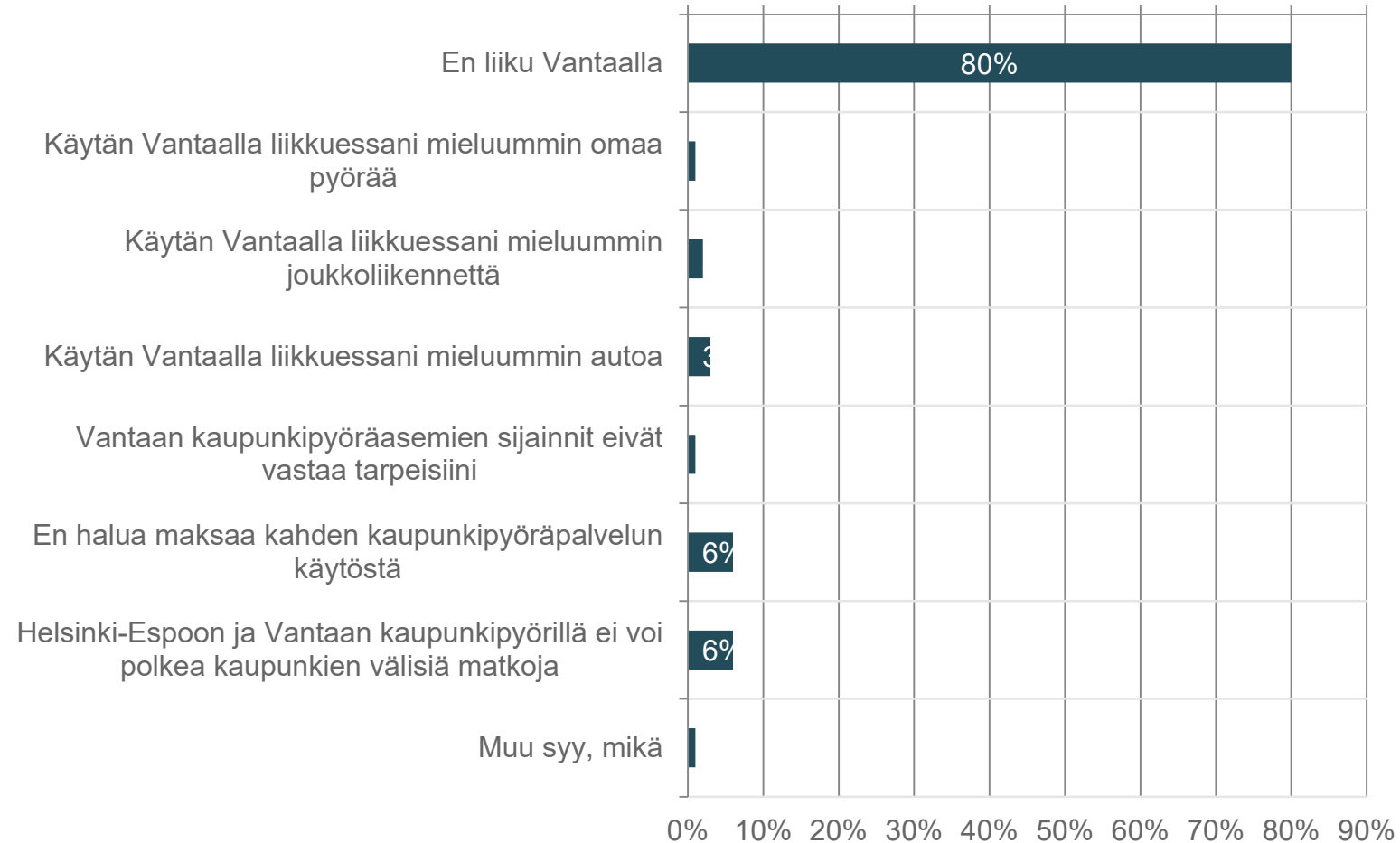
Vastaajien määrä: 5707



22. Miksi et ole käyttänyt Vantaan kaupunkipyöriä?

Valitse tärkein syy.

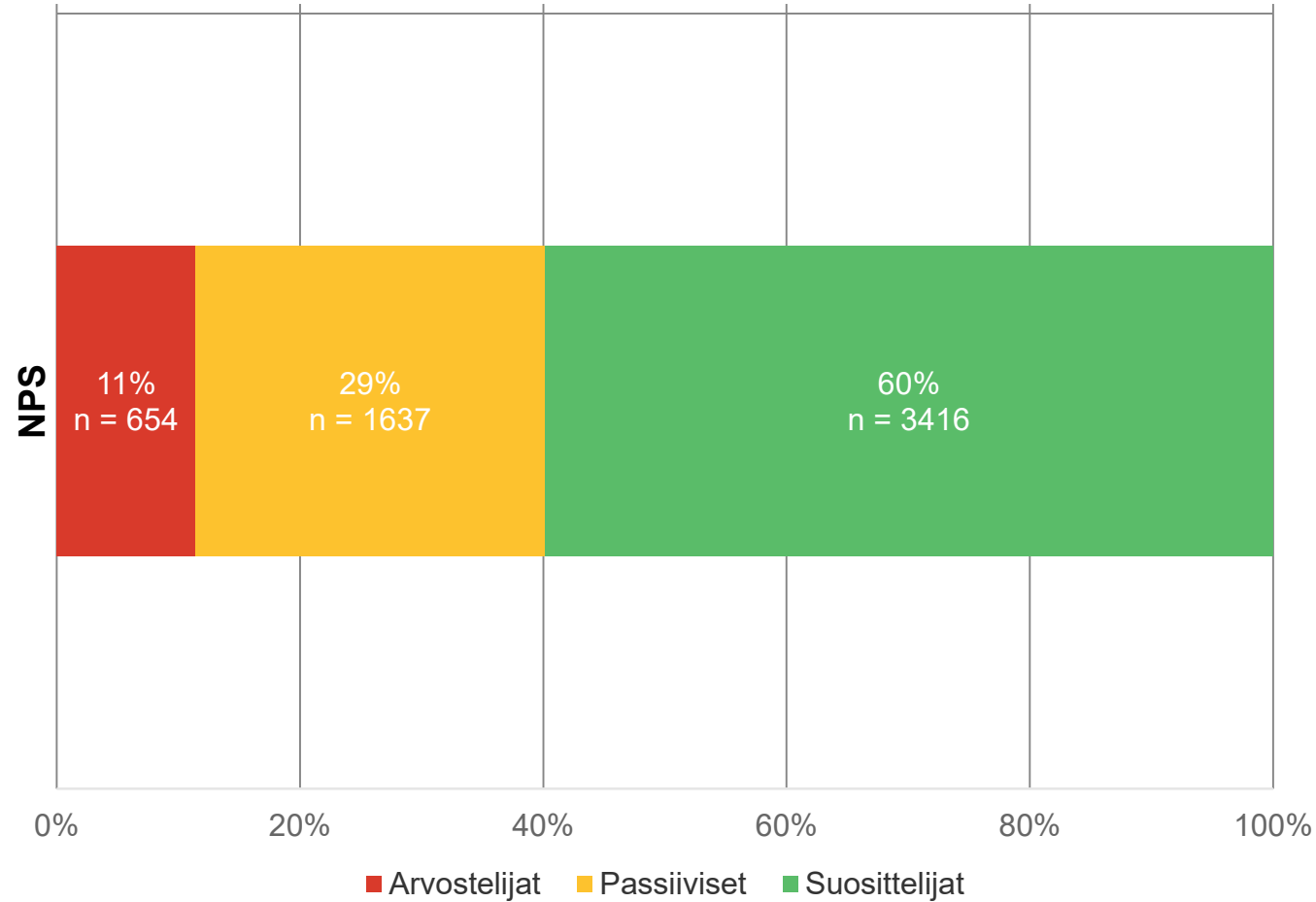
Vastaajien määrä: 5634



23. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystäville?

Vastaa asteikolla 0–10, jossa 0=erittäin epätodennäköisesti ja 10=erittäin todennäköisesti.

Vastaajien määrä: 5707



NPS

48



NPS:n tulkintaohje
40+ erinomainen
20-39 hyvä
0-19 tyydyttävä
Alle 0 heikko tulos

23. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystävilleesi?

Vastaa asteikolla 0–10, jossa 0=erittäin epätodennäköisesti ja 10=erittäin todennäköisesti.

Vastaajien määrä: 5707



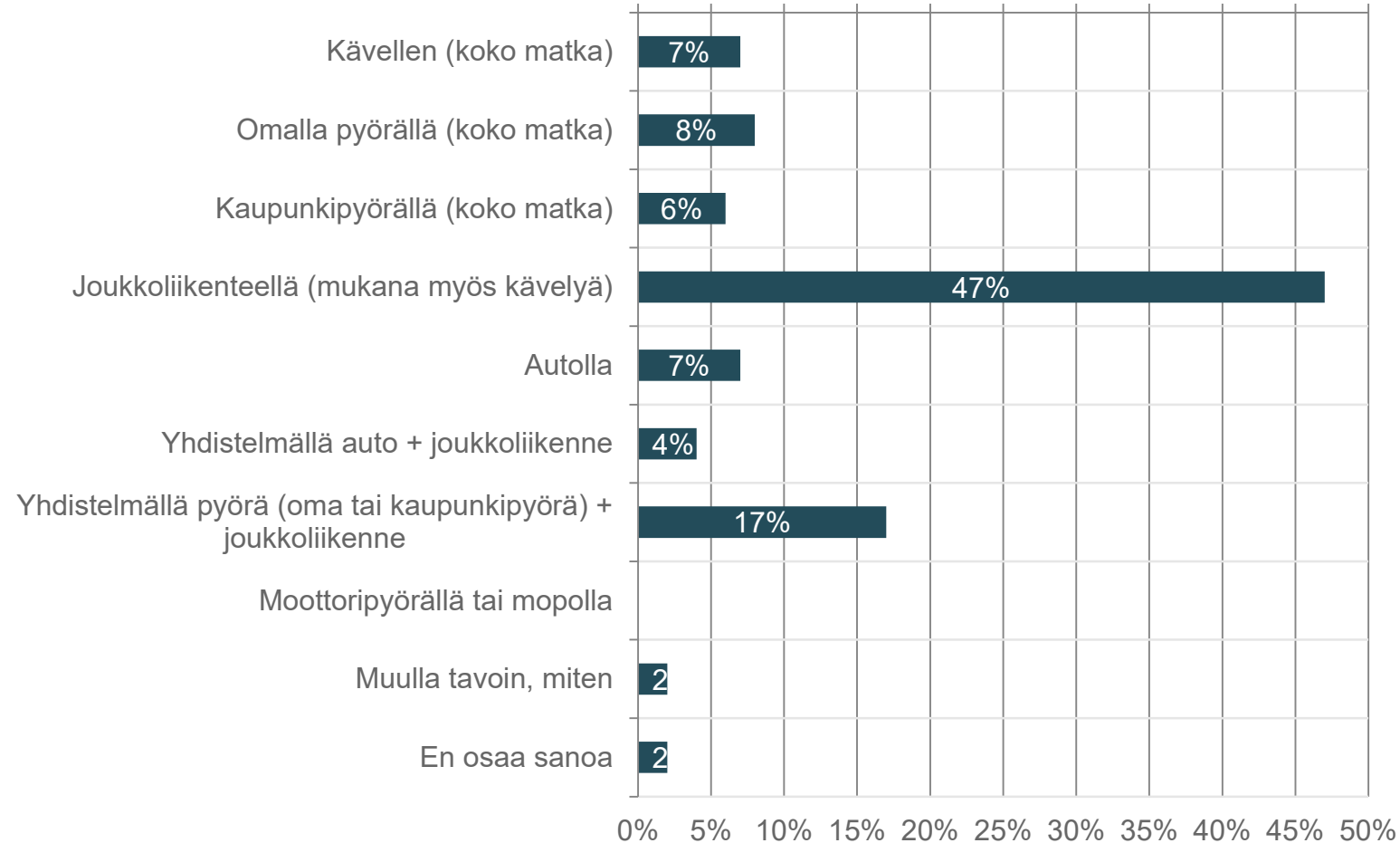
Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 654							n = 1637		n = 3416	
11,46%							28,68%		59,86%	
49	24	47	70	76	168	220	534	1103	1257	2159
0,86%	0,42%	0,82%	1,23%	1,33%	2,94%	3,85%	9,36%	19,33%	22,03%	37,83%

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
5707	48	8,5

24. Miten liikut useimmiten ennen koronavirusepidemiaa?

Valitse vain yksi vaihtoehto.

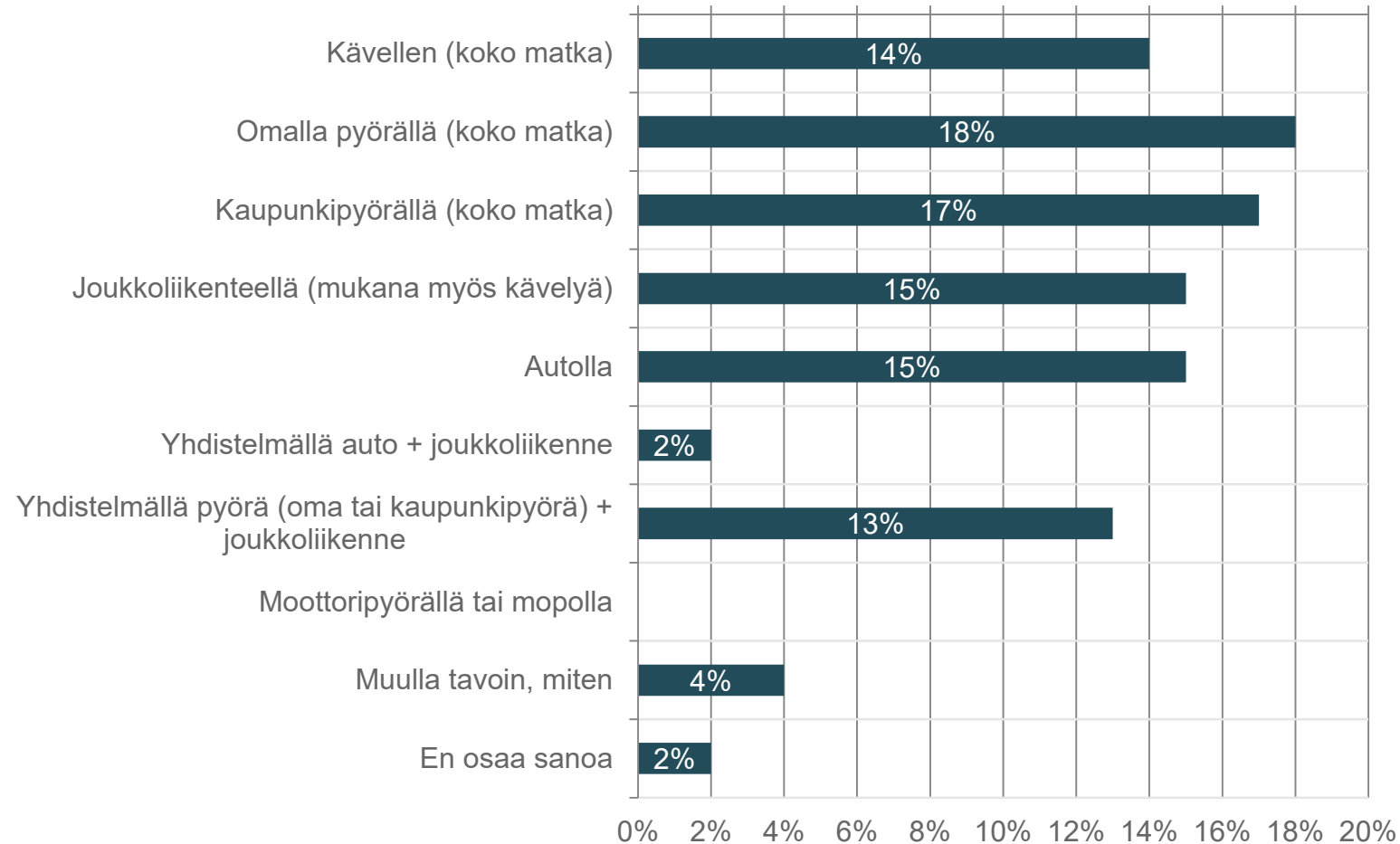
Vastaajien määrä: 5707



25. Miten olet liikkunut useimmiten koronavirusepidemian aikana?

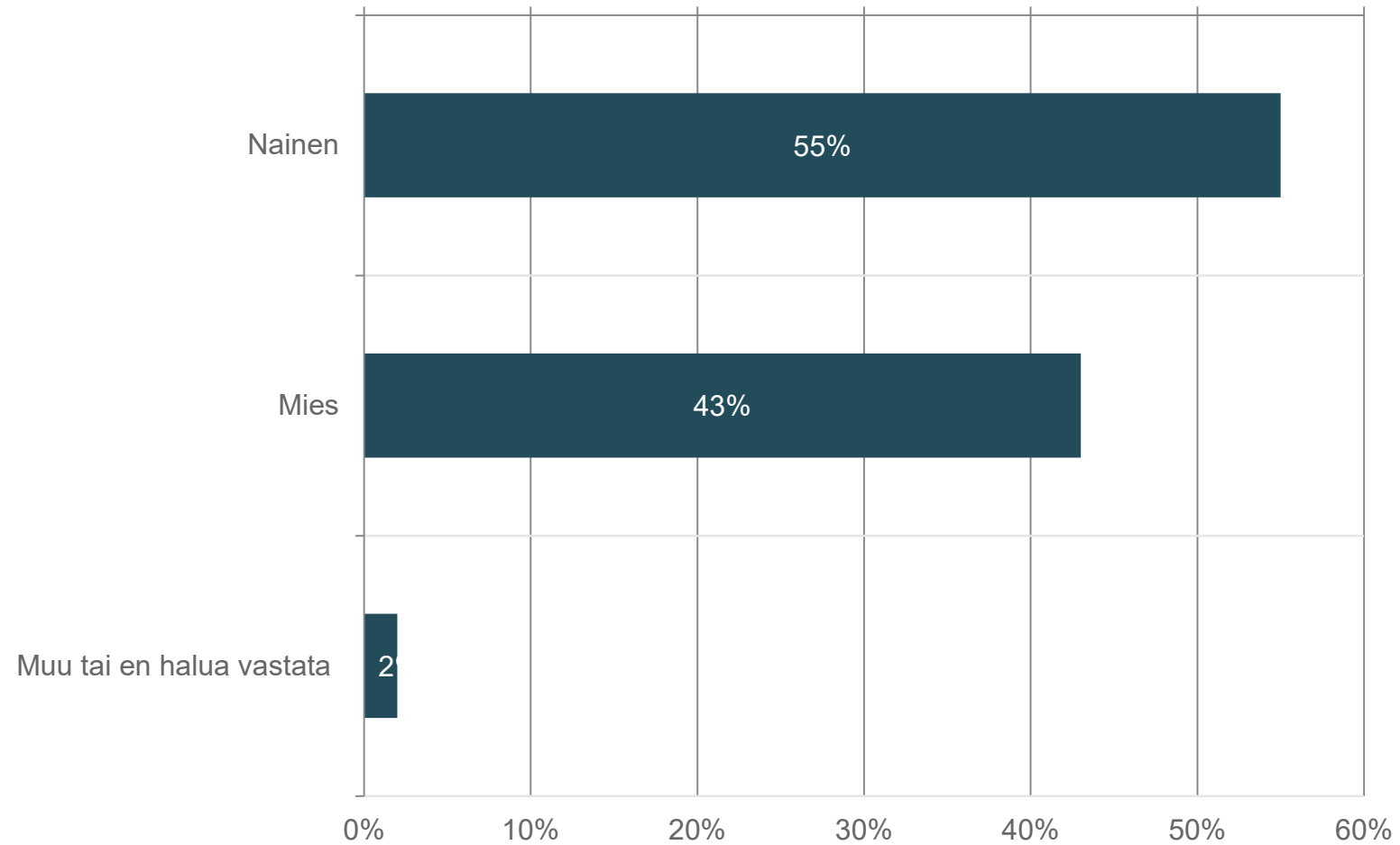
Valitse vain yksi vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 5707



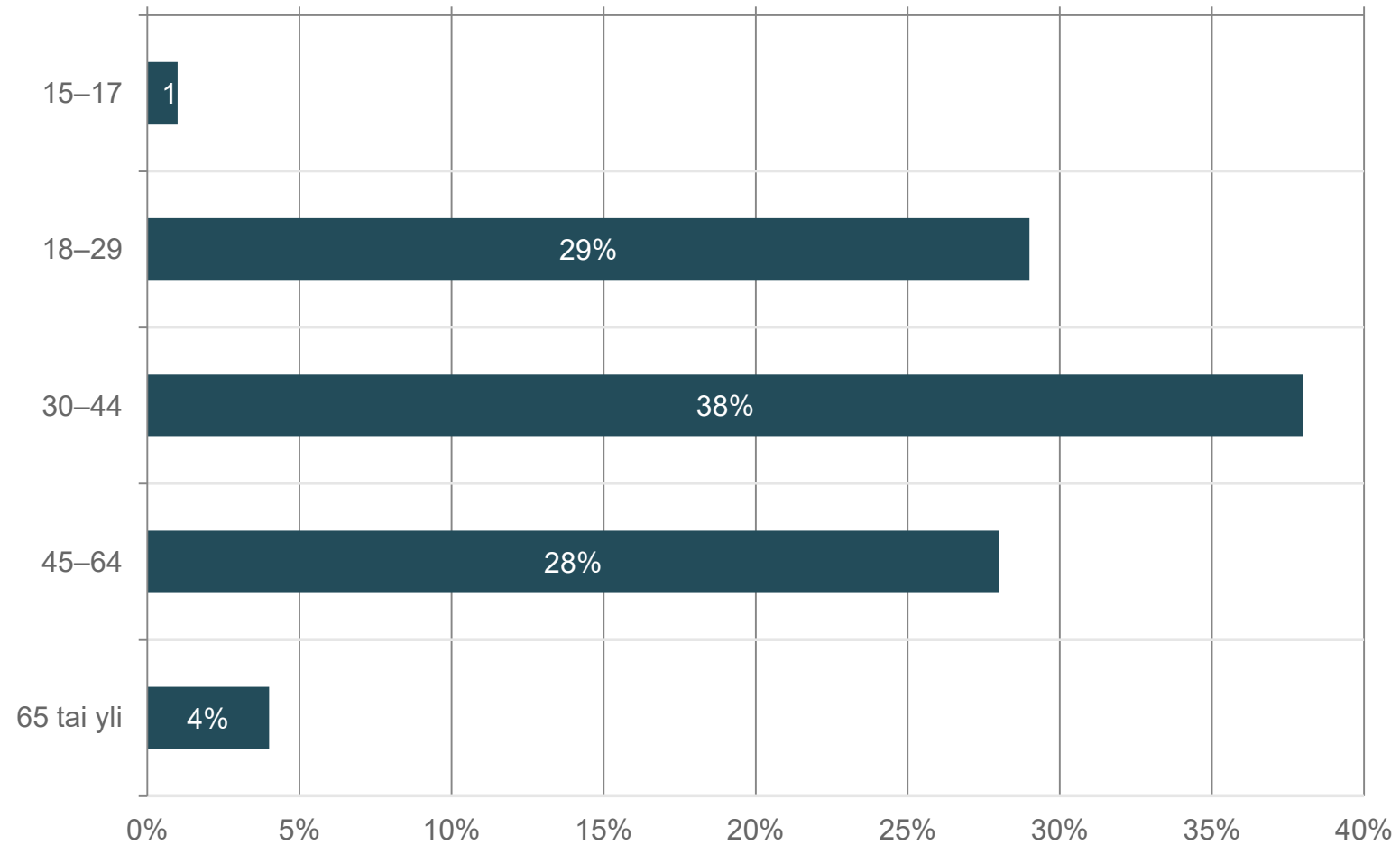
26. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 5707



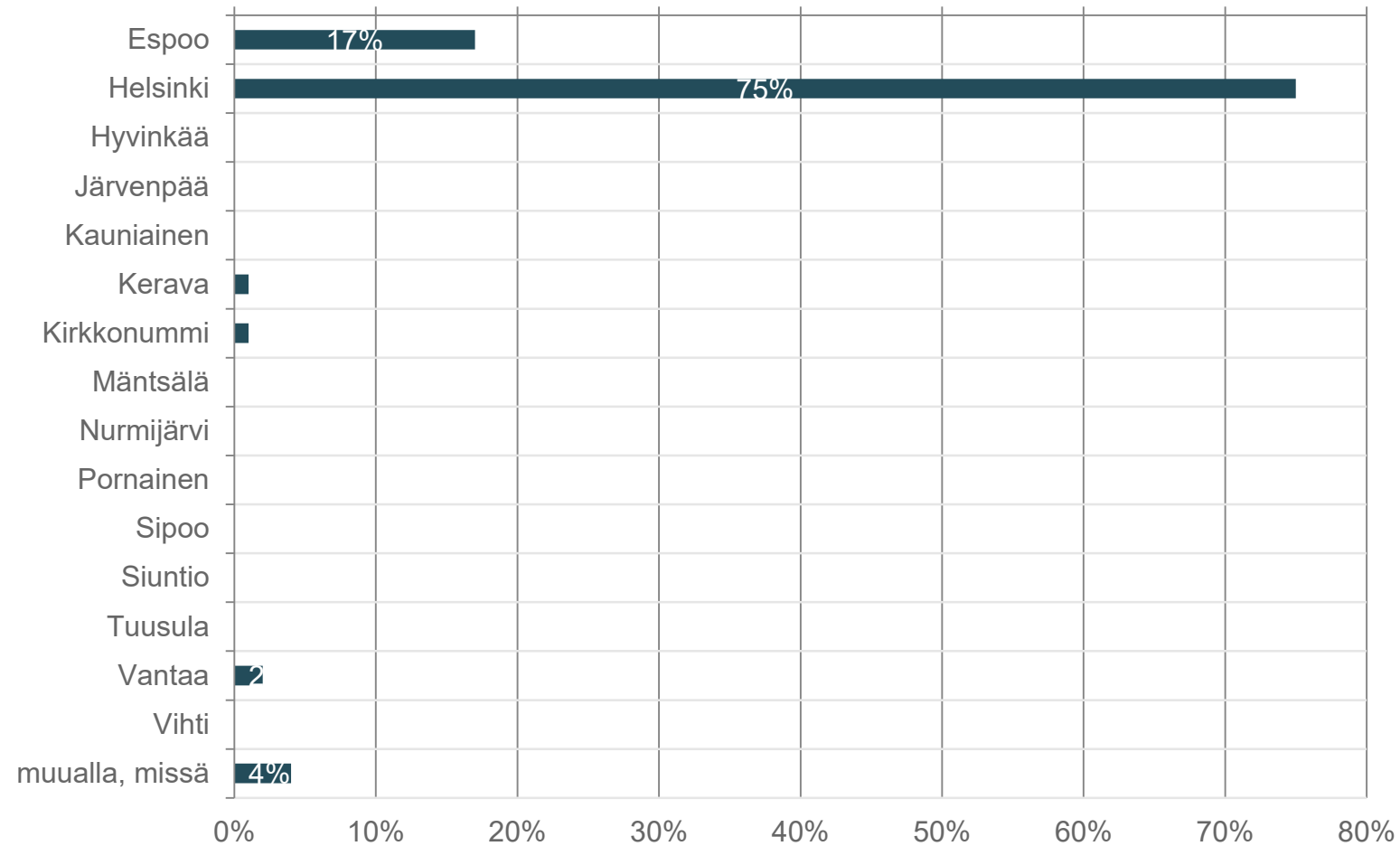
27. Ikä

Vastaajien määrä: 5707



28. Missä kaupungissa tai kunnassa asut?

Vastaajien määrä: 5707



28. Missä kaupungissa tai kunnassa asut?

Vastaajien määrä: 5707



	n	Prosentti
Espoo	979	17,15%
Helsinki	4248	74,43%
Hyvinkää	11	0,19%
Järvenpää	15	0,26%
Kauniainen	16	0,28%
Kerava	18	0,32%
Kirkkonummi	24	0,42%
Mäntsälä	3	0,05%
Nurmijärvi	13	0,23%
Pornainen	0	0%
Sipoo	4	0,07%
Siuntio	2	0,04%
Tuusula	6	0,11%
Vantaa	119	2,09%
Vihti	10	0,18%
muualla, missä	239	4,19%

Kiitos!

hsl.fi/kaupunkipyörät

hsl.fi/pyöräily

