



Kaupunkipyörien asiakaskysely 2017

kaikki vastaajat, N= 7 940

Tutkimusmetodologia

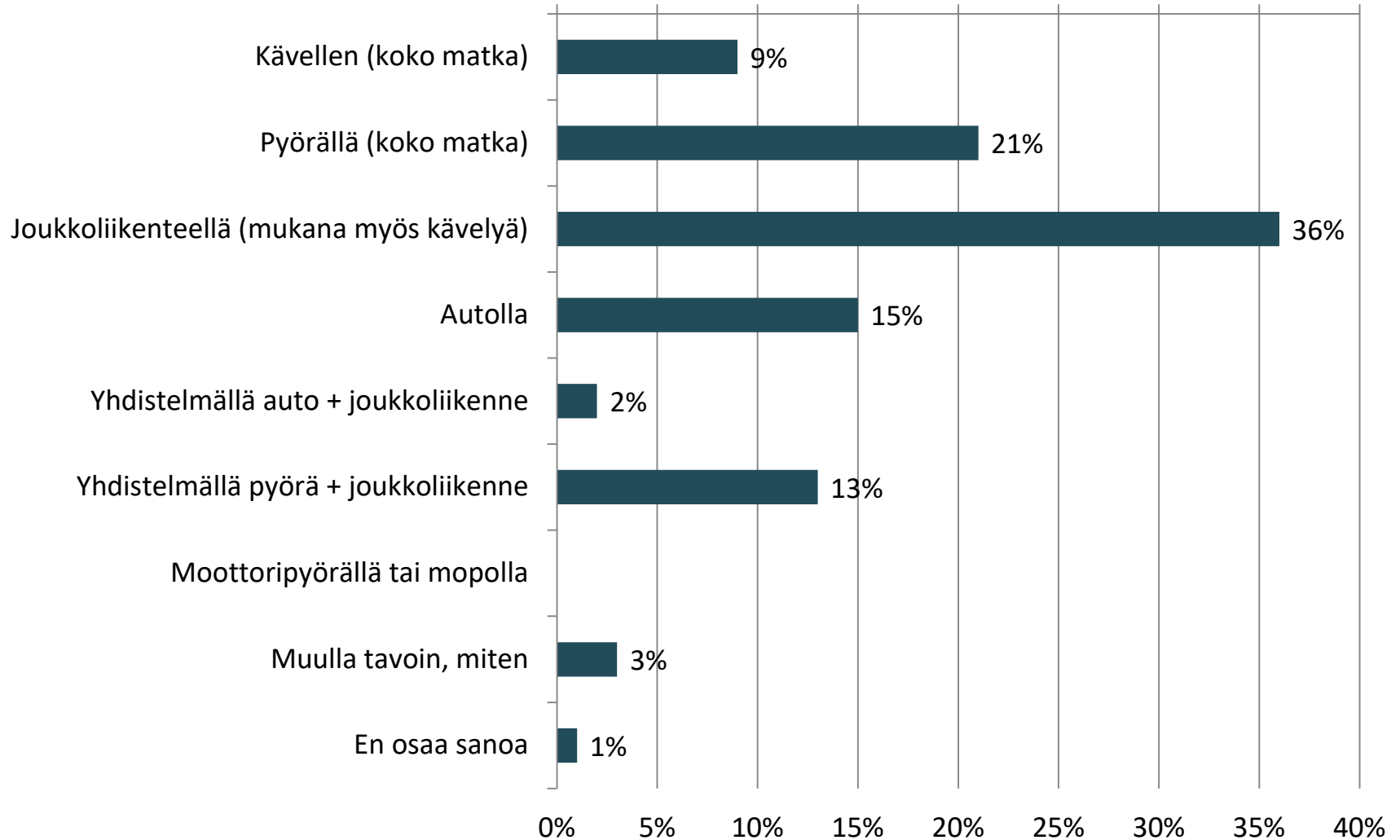
- Tutkimus toteutettiin nettikyselynä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Kysely lähetettiin kaikille kaupunkipyöräpalveluun tietonsa tallentaneille, yhteensä 78 671 henkilölle. Lokakuun alussa kyselylinkki oli pop up -ikkunana myös [hsl.fi/kaupunkipyörät](https://hsl.fi/kaupunkipyorat)-sivulla.
- Kyselyn vastausaika 22.9.-8.10.2017.
- Kyselyyn vastasi 7 940 henkilöä.

Keskeisimmät havainnot

- Suurin osa on joukkoliikenteellä ja pyörällä liikkuvia, mutta autoilijoiden osuus on merkittävä: 15 % kulkee työmatkat ja 21 % vapaa-ajan matkat yleensä autolla.
- Enemmistö käyttää kaupunkipyörää muutaman kerran viikossa (32 %) tai muutaman kerran kuussa (27 %), 20 % noin kerran päivässä tai useammin.
- Lähes 80 % käyttää pyöriä vapaa-ajan matkoilla, mutta noin puolet käyttää myös työ- ja asiointimatkoilla.
- Palveluun ollaan varsin tyytyväisiä: yleisarvosana on 3,89 asteikolla 1-5 (1 huonoin, 5 paras arvosana).
- 53 % kulkee usein osan matkasta kaupunkipyörillä ja osan joukkoliikenteellä.
- Kaupunkipyörä on korvannut etenkin kävely-, ratikka- ja bussimatkoja, mutta jopa 14 %:lla automatkoja.
- 31 % on saanut rahallisia ja 69 % ajallisia säästöjä.
- NPS-luku (palvelun suositteluarvo) on 65, mikä on erinomainen tulos.

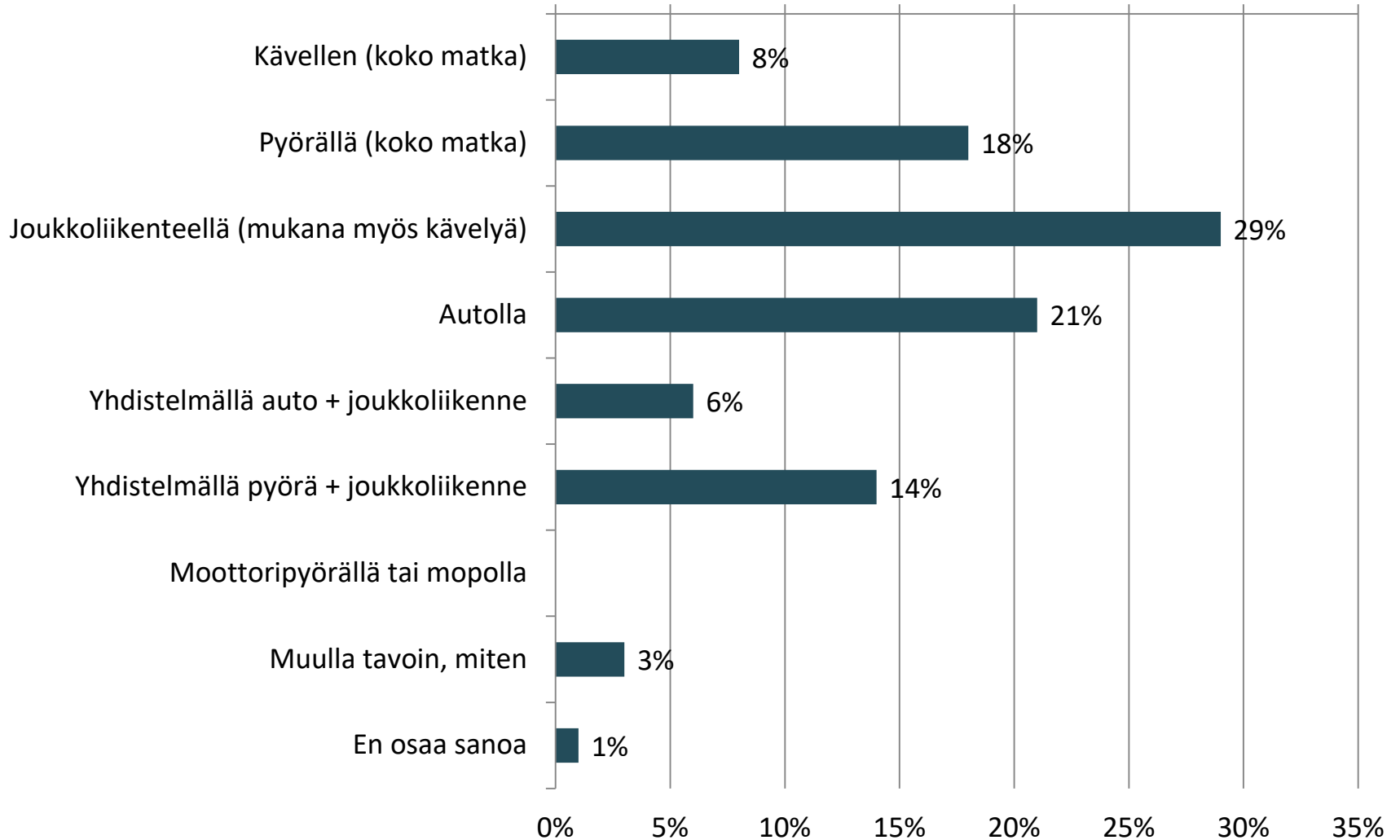
1. Millä kulkutavalla teet suurimman osan kaikista työtai koulumatkoistasi?

Vastaajien määrä: 7940



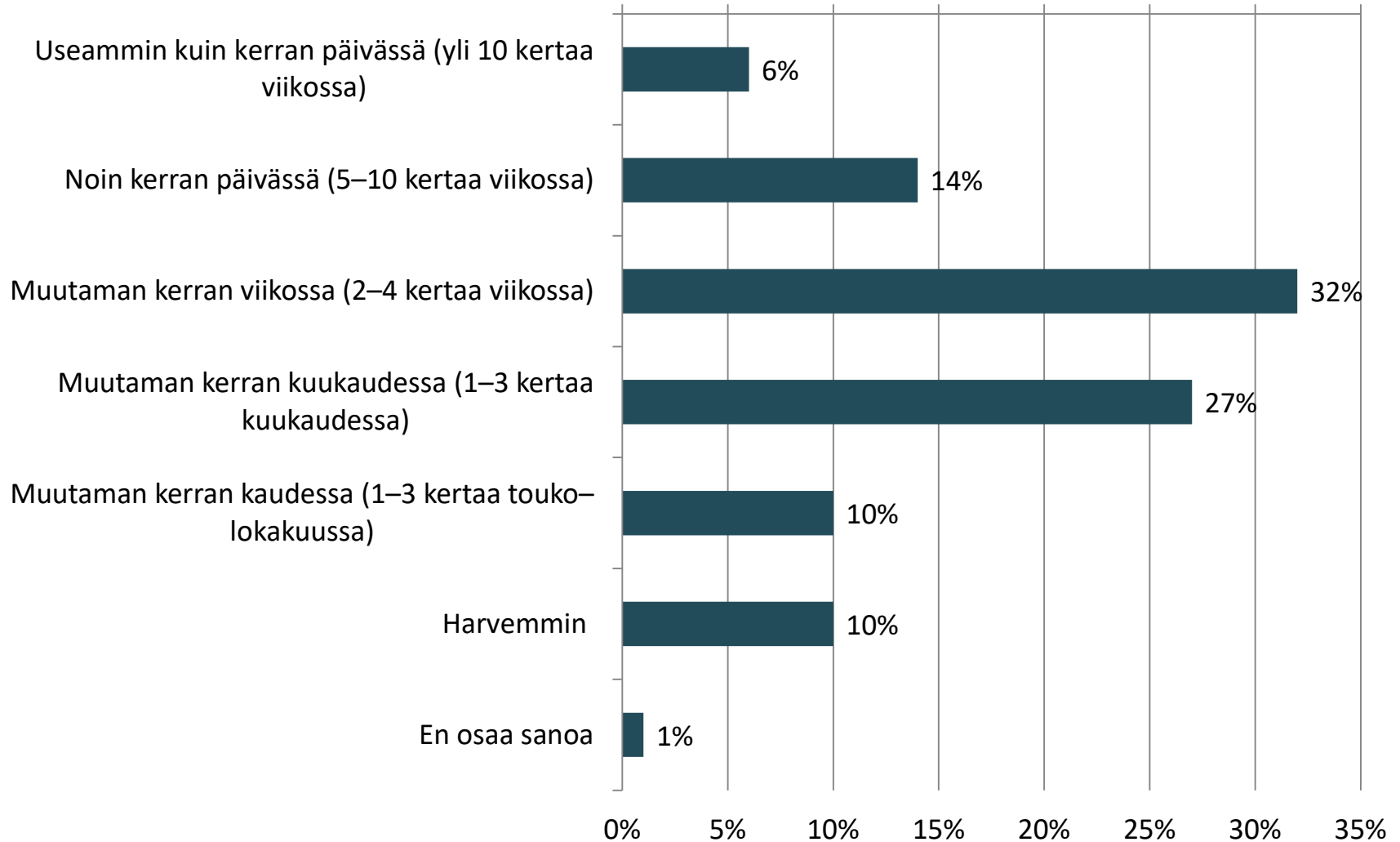
2. Millä kulkutavalla teet suurimman osan kaikista vapaa-ajan matkoistasi?

Vastaajien määrä: 7940



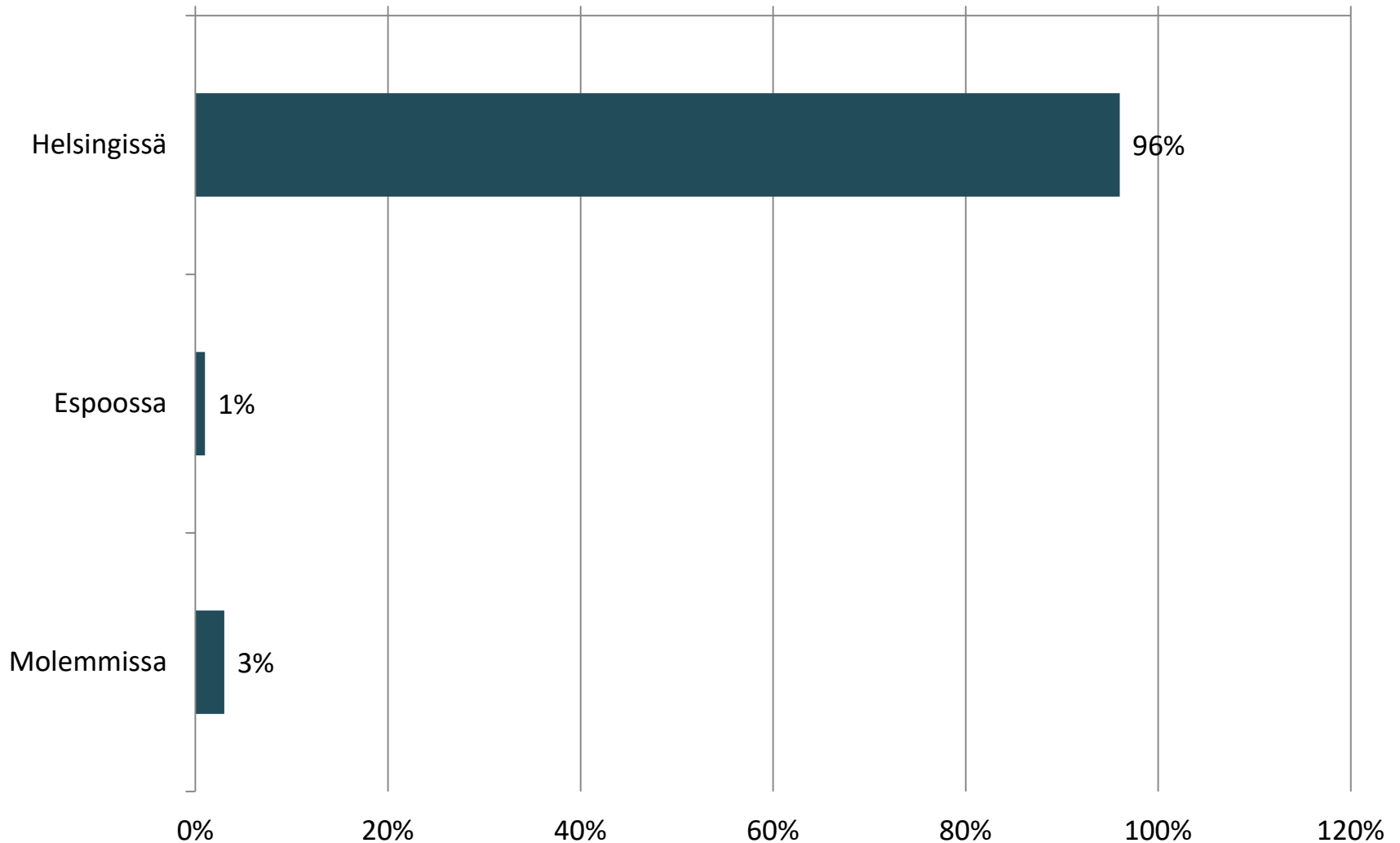
3. Kuinka usein käytät kaupunkipyöräpalvelua?

Vastaajien määrä: 7940



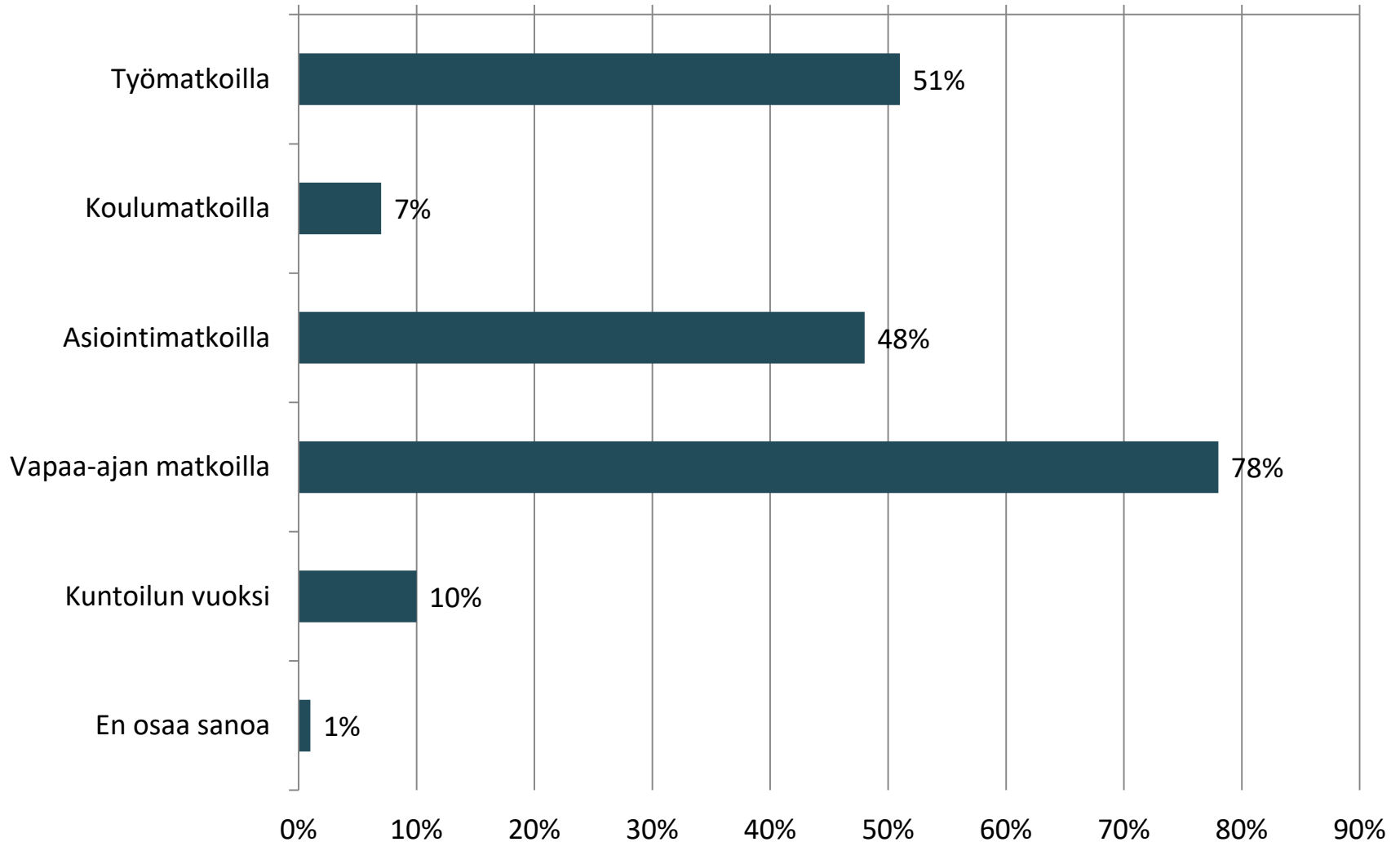
4. Missä kaupungissa käytät kaupunkipyöräpalvelua?

Vastaajien määrä: 7940



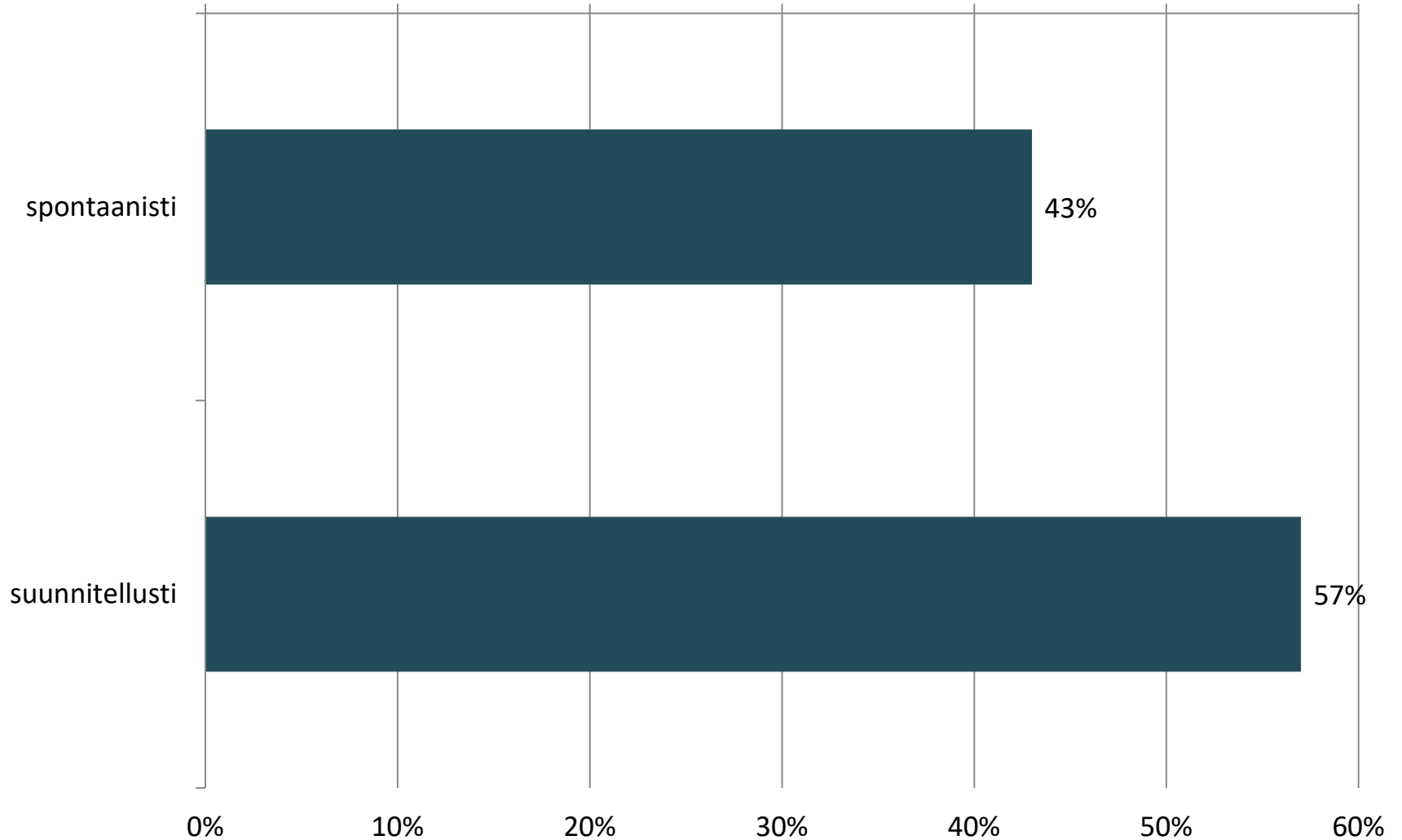
5. Millaisilla matkoilla käytät kaupunkipyörää?

Vastaajien määrä: 7940, valittujen vastausten lukumäärä: 15551



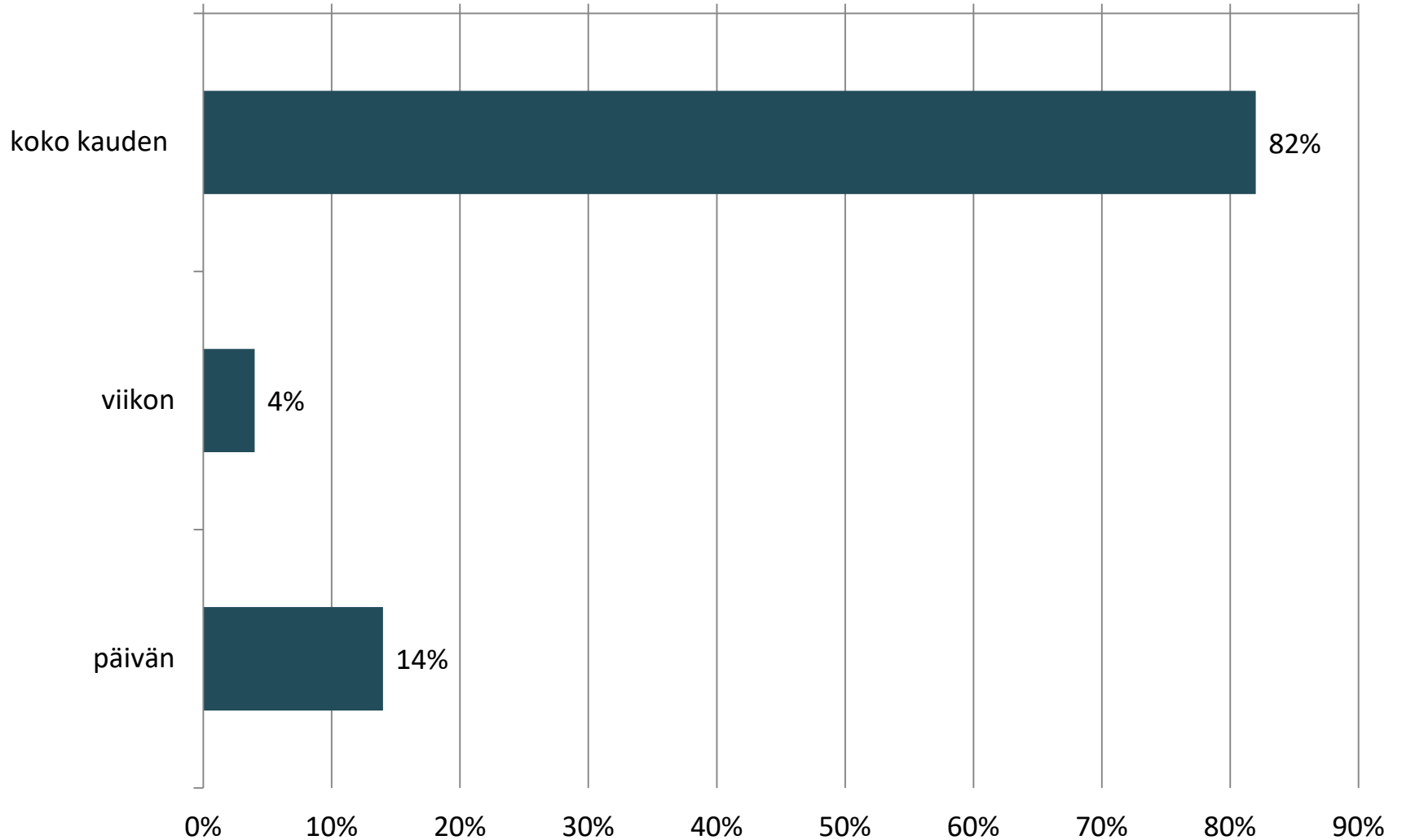
6. Otatko kaupunkipyörän pääsääntöisesti käyttöösi

Vastaajien määrä: 7940



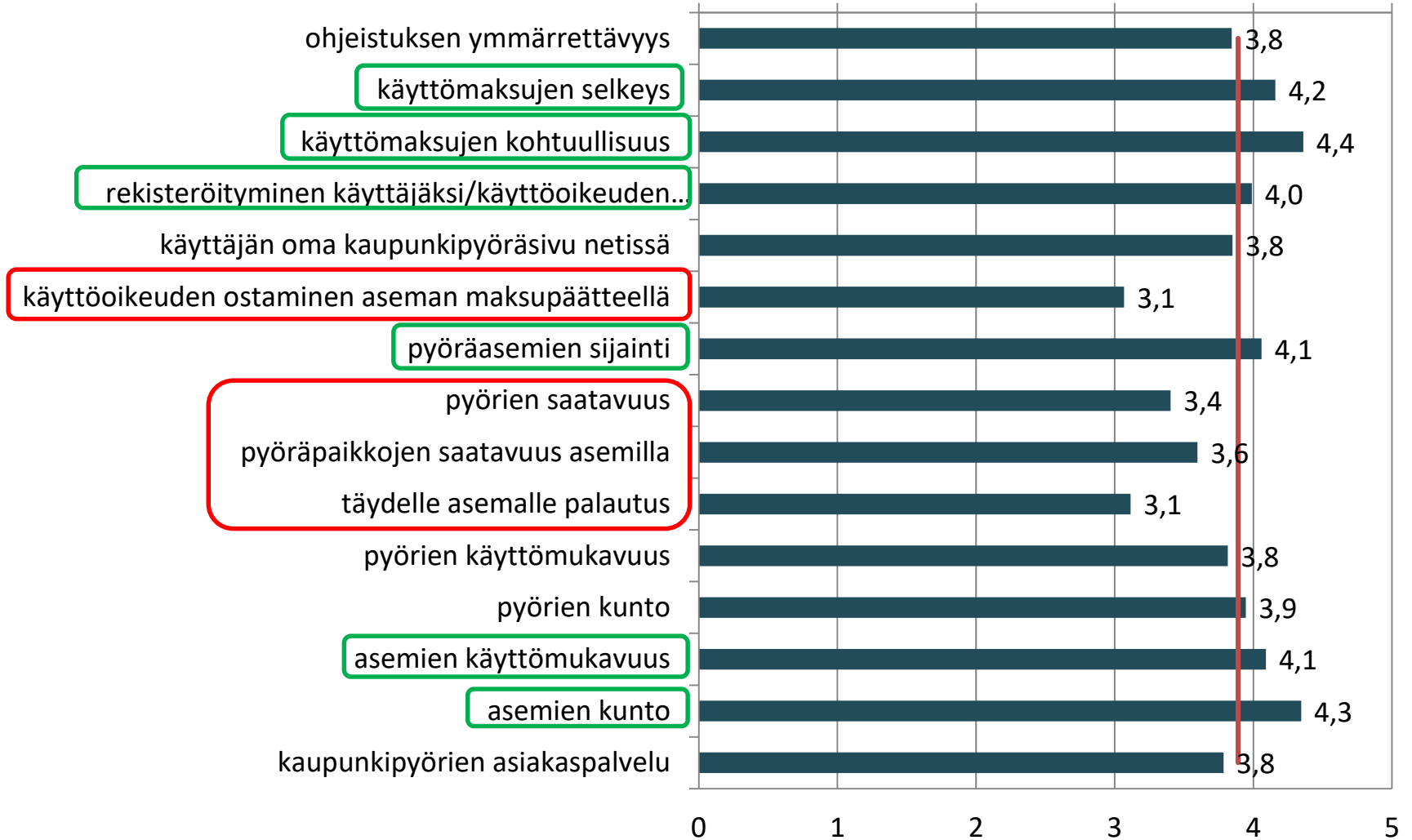
7. Oletko ostanut tai ostatko yleensä

Vastaajien määrä: 7940



8. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta?

Vastaajien määrä: 7940



8. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta?

Vastaajien määrä: 7940

	1	2	3	4	5	EOS	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
ohjeistuksen ymmärrettävyys	195	527	1472	3804	1885	57	7940	3,84	4
	2,47%	6,69%	18,67%	48,26%	23,91%	0%			
käyttömaksujen selkeys	196	376	943	2790	3526	109	7940	4,16	4
	2,5%	4,8%	12,04%	35,63%	45,03%	0%			
käyttömaksujen kohtuullisuus	144	251	743	2222	4514	66	7940	4,36	5
	1,83%	3,19%	9,43%	28,22%	57,33%	0%			
rekisteröityminen käyttäjäksi/käyttöoikeuden ostaminen netissä	275	477	1194	3002	2879	113	7940	3,99	4
	3,51%	6,09%	15,26%	38,36%	36,78%	0%			
käyttäjän oma kaupunkipyörä vu netissä	136	303	1049	2229	1309	2914	7940	3,85	4
	2,71%	6,03%	20,87%	44,35%	26,04%	0%			
käyttöoikeuden ostaminen aseman maksupäätteellä	249	208	294	302	246	6641	7940	3,07	3
	19,17%	16,01%	22,63%	23,25%	18,94%	0%			
pyöräasemien sijainti	64	237	1111	4225	2240	63	7940	4,06	4
	0,81%	3,01%	14,1%	53,64%	28,44%	0%			

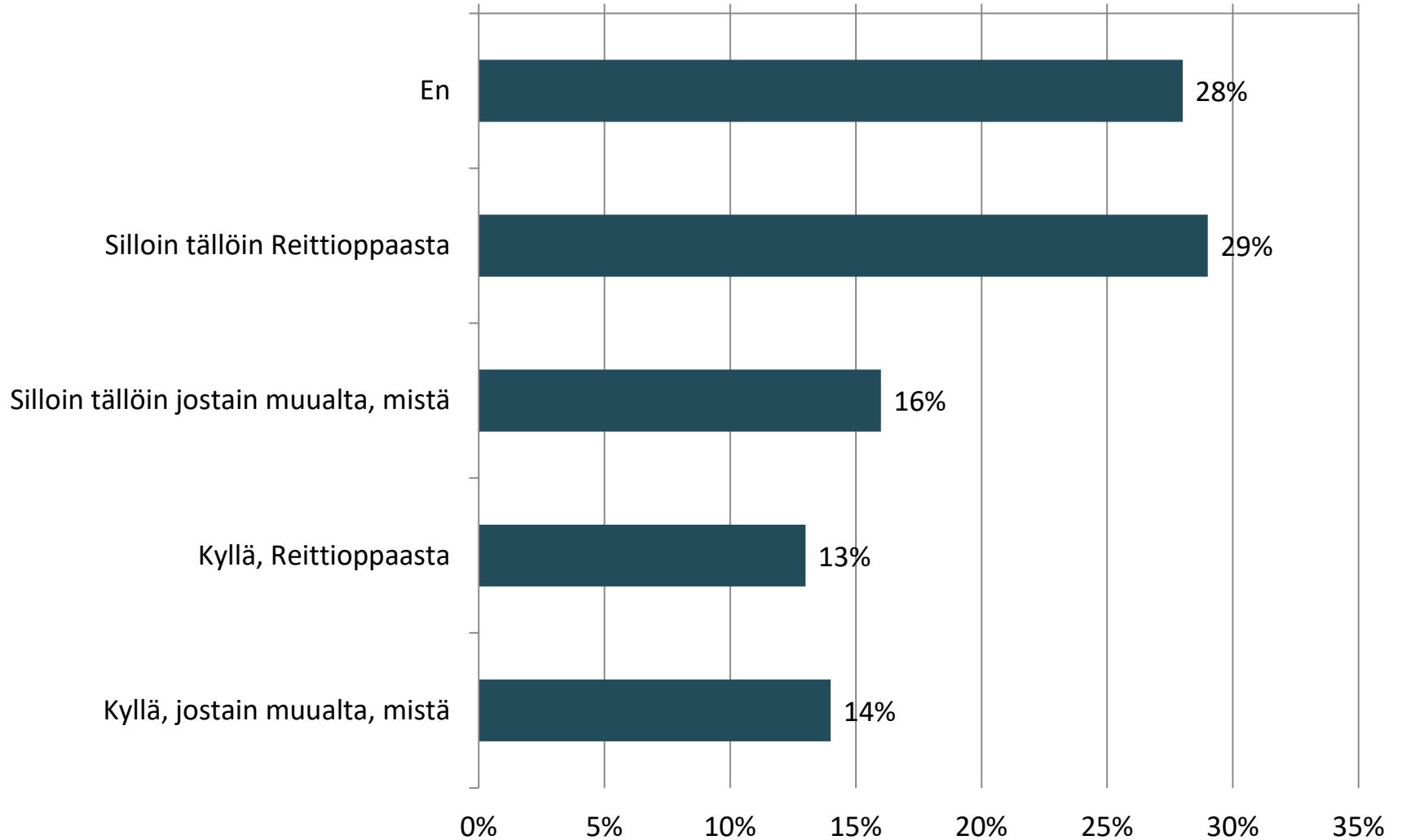
8. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta?

Vastaajien määrä: 7940

	1	2	3	4	5	EOS	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
pyörien saatavuus	355	1151	2427	2856	1093	58	7940	3,4	4
	4,5%	14,6%	30,79%	36,24%	13,87%	0%			
pyöräpaikkojen saatavuus asemilla	213	733	2124	3305	1186	379	7940	3,6	4
	2,82%	9,69%	28,09%	43,71%	15,69%	0%			
täydelle asemalle palautus	796	1177	1475	1780	842	1870	7940	3,11	3
	13,11%	19,39%	24,3%	29,33%	13,87%	0%			
pyörien käyttömukavuus	103	427	1918	3787	1631	74	7940	3,82	4
	1,31%	5,43%	24,38%	48,14%	20,74%	0%			
pyörien kunto	55	337	1576	3917	1981	74	7940	3,94	4
	0,7%	4,28%	20,04%	49,8%	25,18%	0%			
asemien käyttömukavuus	88	222	994	4020	2399	217	7940	4,09	4
	1,14%	2,88%	12,87%	52,05%	31,06%	0%			
asemien kunto	39	101	544	3552	3540	164	7940	4,34	4
	0,5%	1,3%	7%	45,68%	45,52%	0%			
kaupunkipyörien asiakaspalvelu	275	304	516	1155	1206	4484	7940	3,79	4
	7,96%	8,8%	14,93%	33,42%	34,89%	0%			
Yhteensä	3183	6831	18380	42946	30477	17283	119100	3,89	4

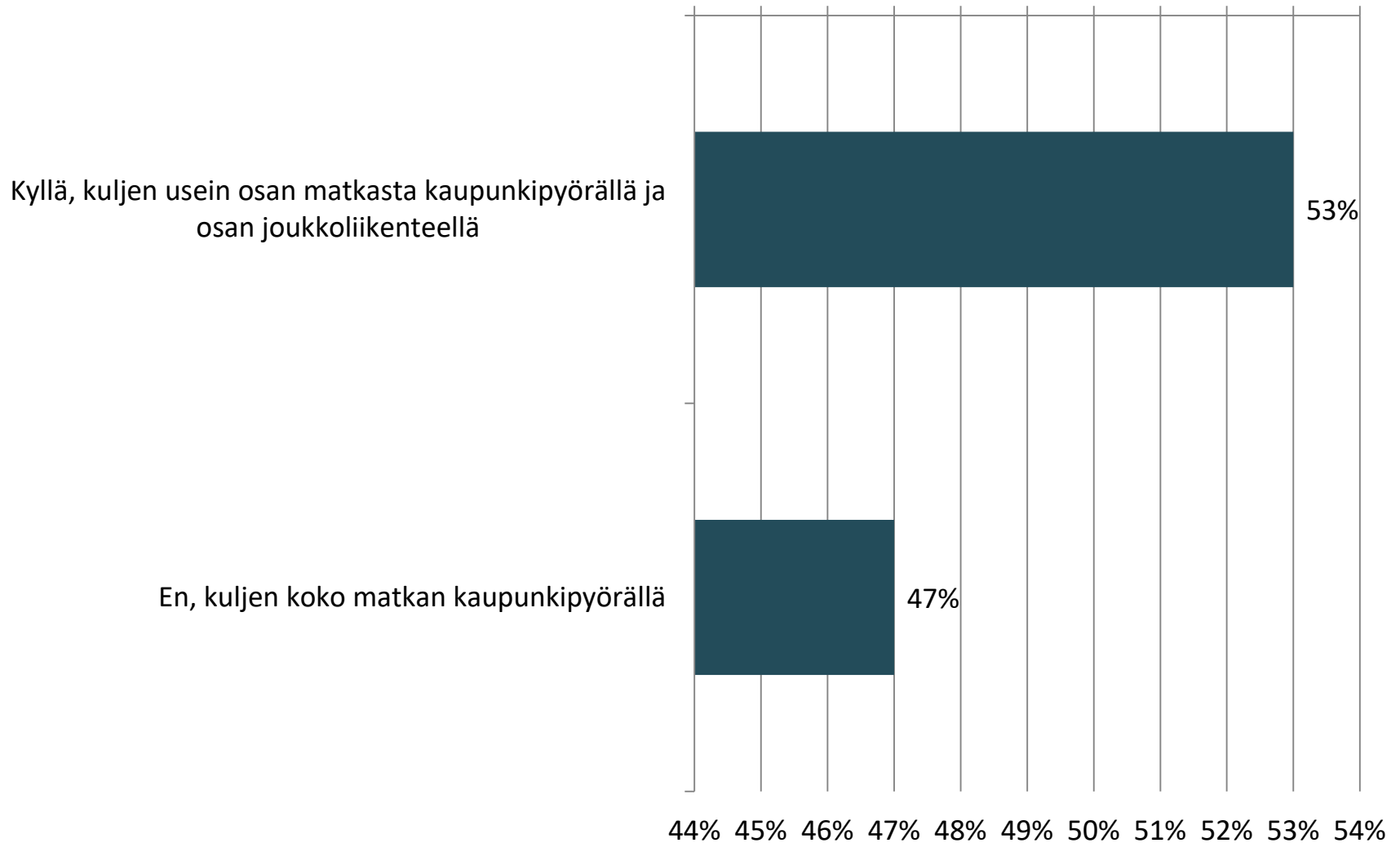
9. Tarkistatko pyörien saatavuuden etukäteen?

Vastaajien määrä: 7940



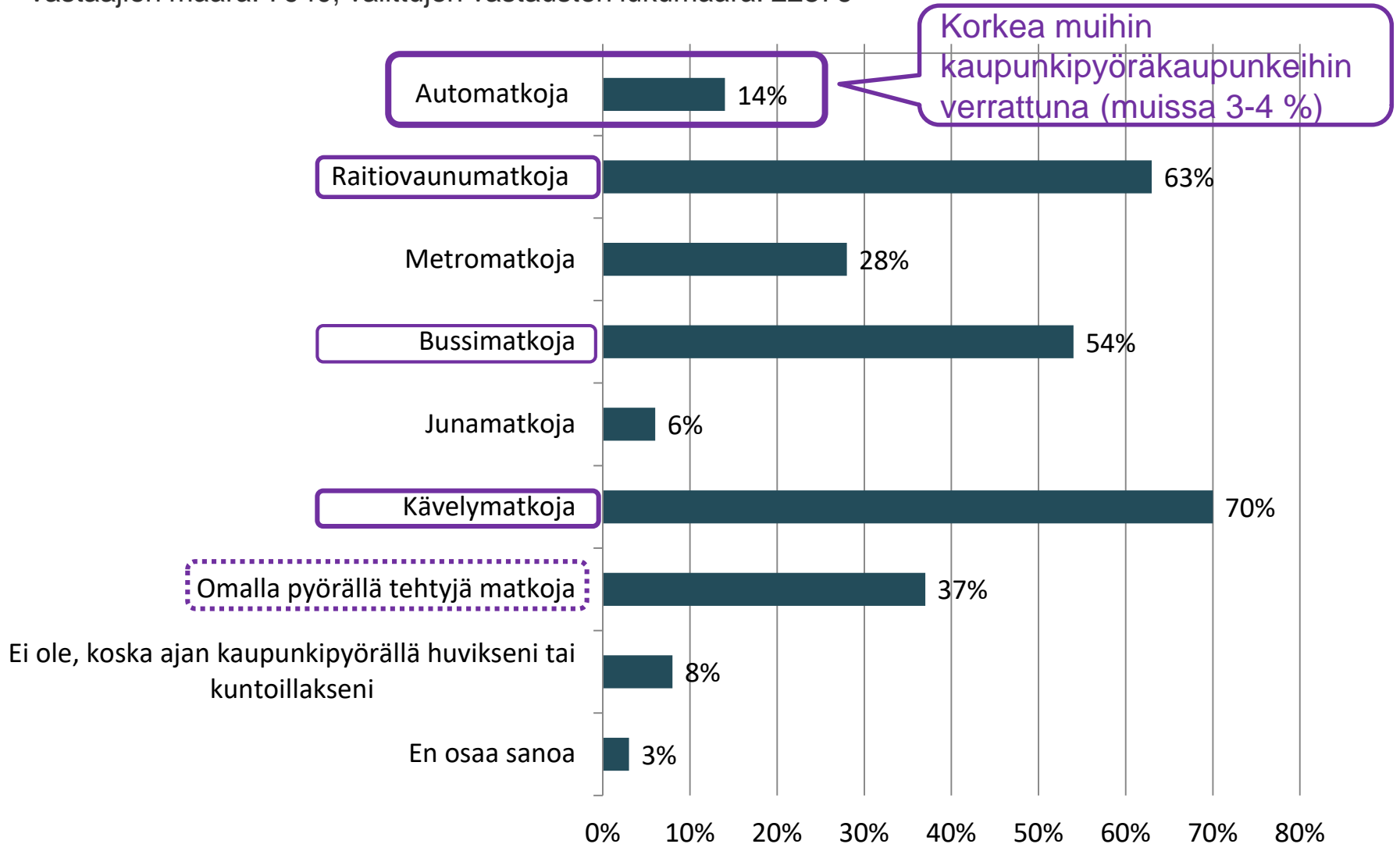
10. Käytätkö kaupunkipyöriä joukkoliikennematkan osana?

Vastaajien määrä: 7940



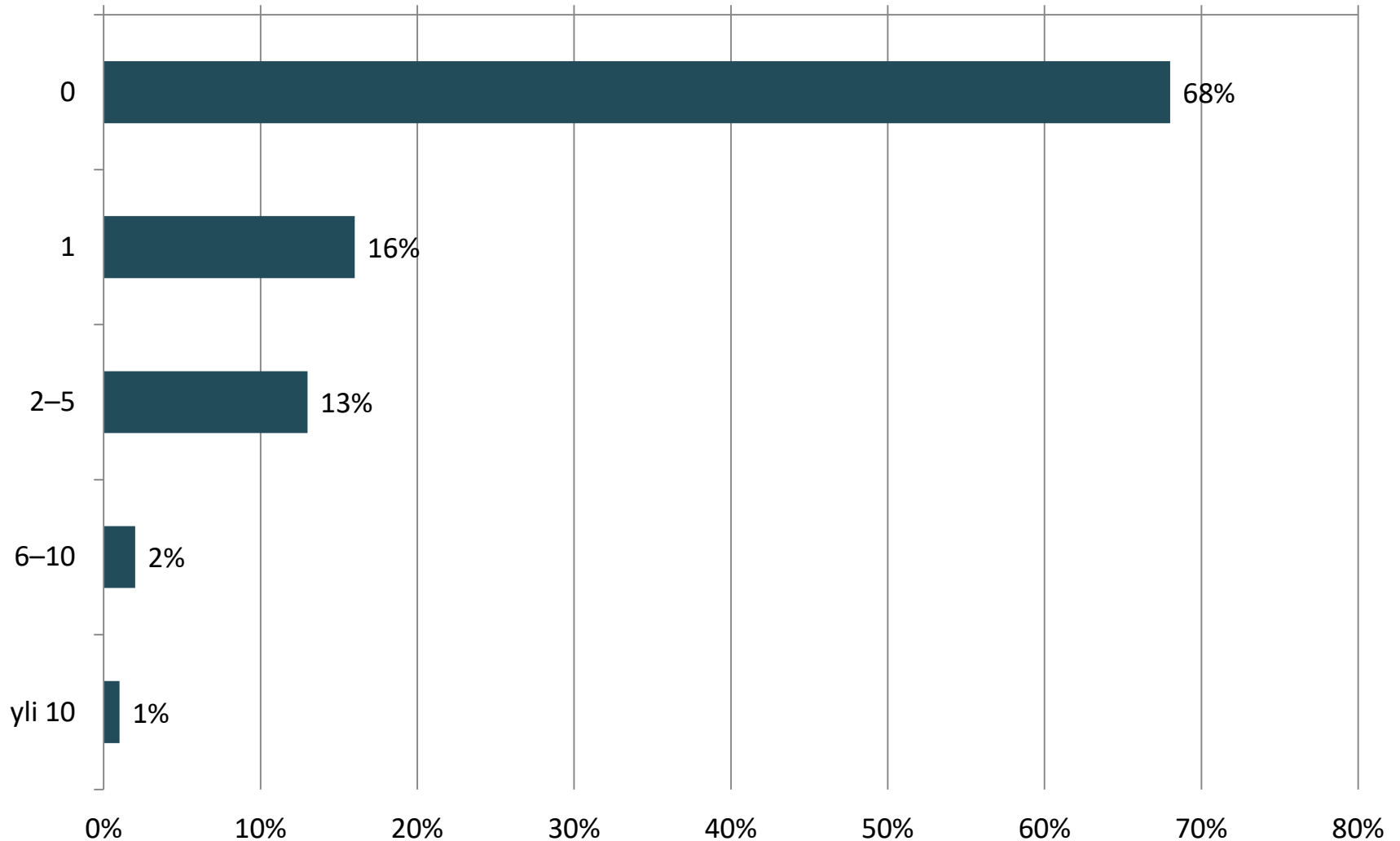
11. Onko kaupunkipyöräily korvannut muita kulkutapoja?

Vastaajien määrä: 7940, valittujen vastausten lukumäärä: 22376



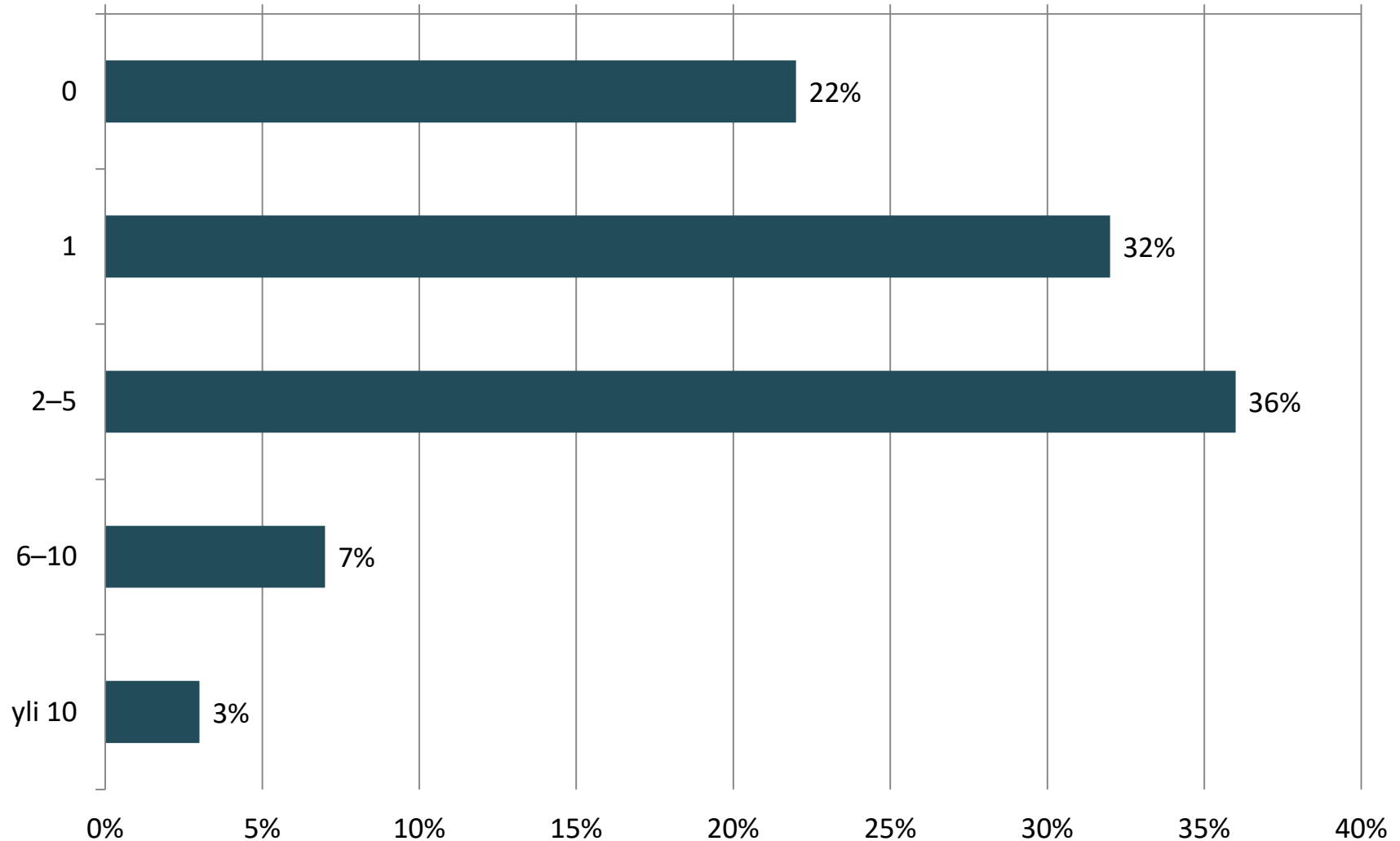
12. Kuinka monta automatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

Vastaajien määrä: 5947



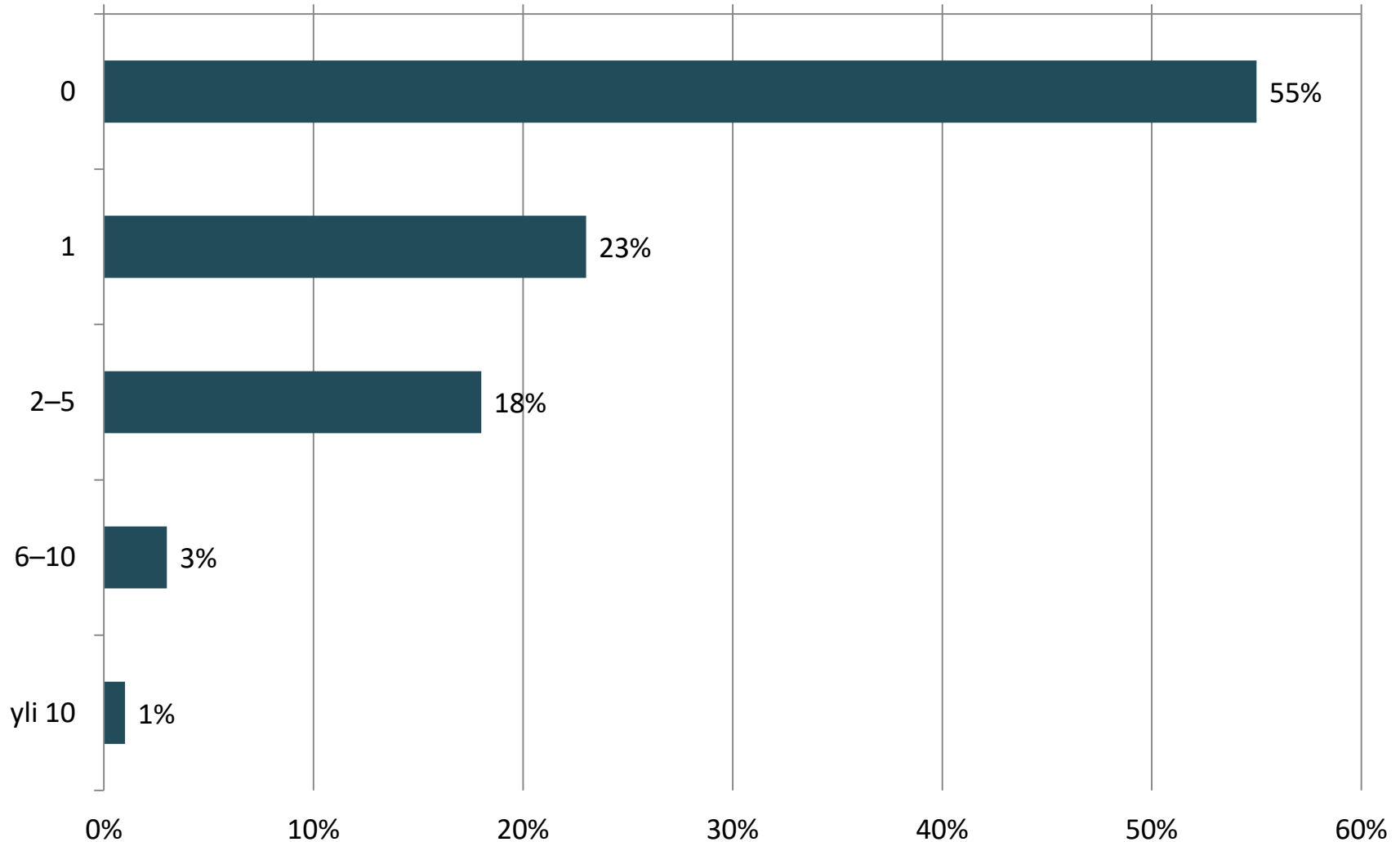
13. Kuinka monta raitiovaunumatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

Vastaajien määrä: 6666



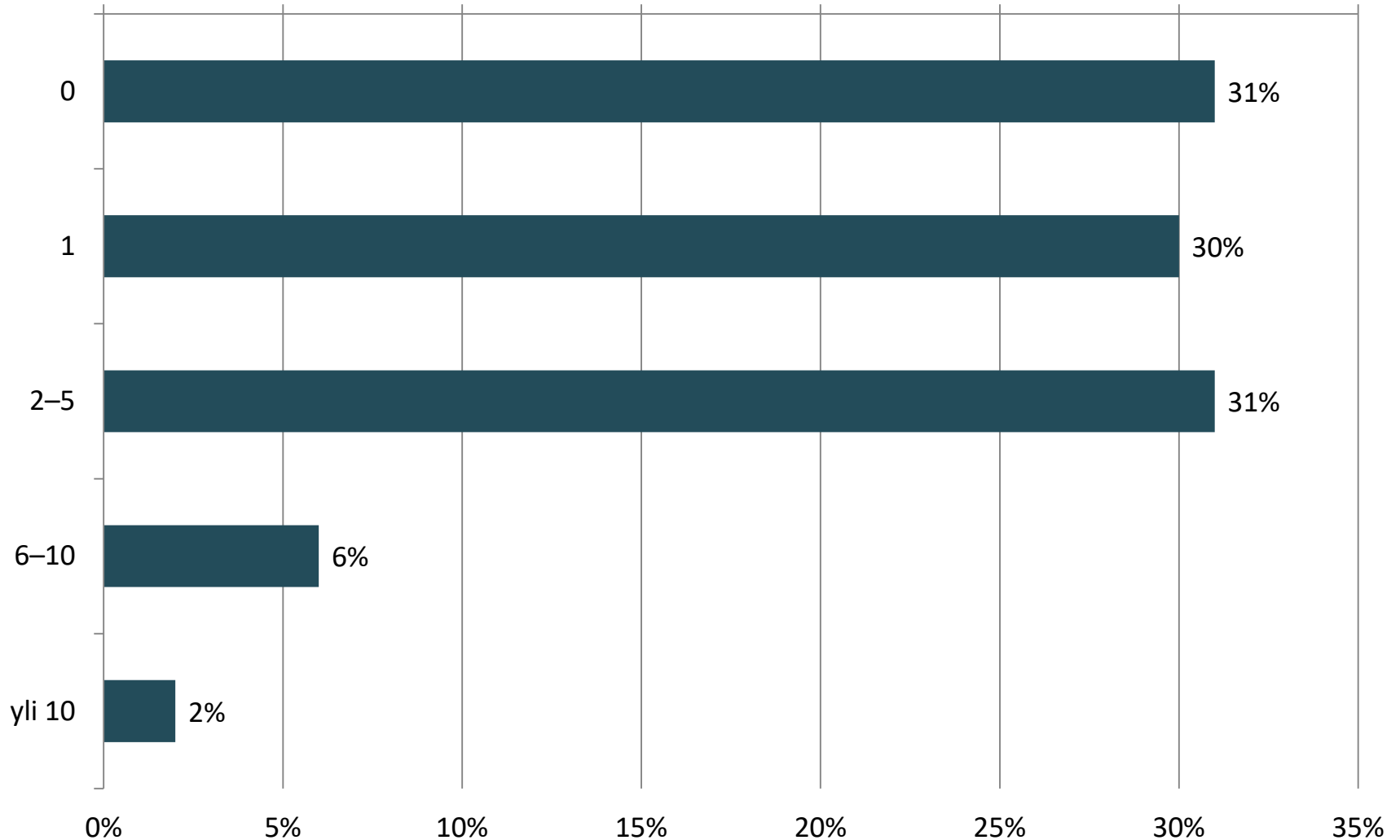
14. Kuinka monta metromatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

Vastaajien määrä: 6281



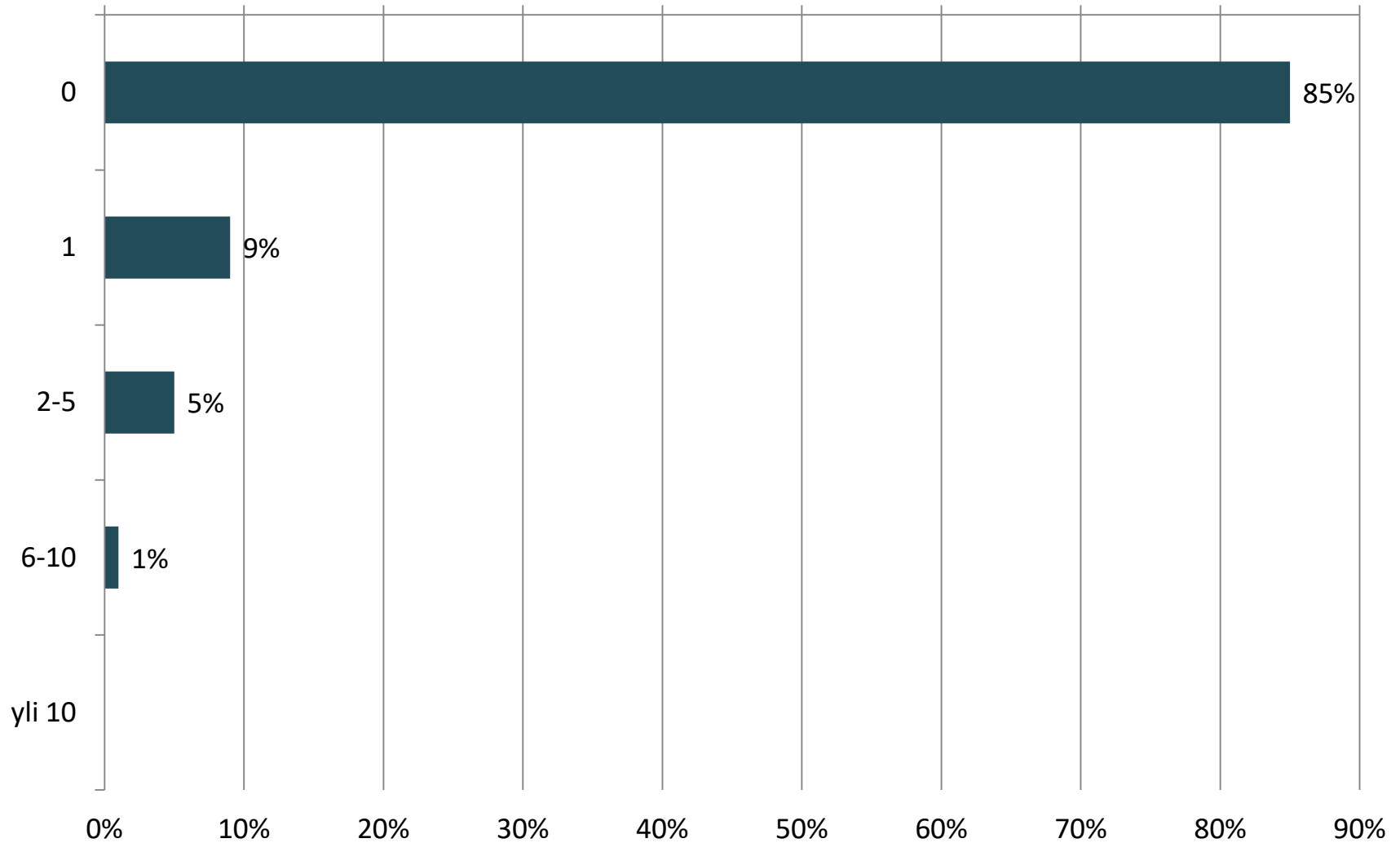
15. Kuinka monta bussimatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

Vastaajien määrä: 6565



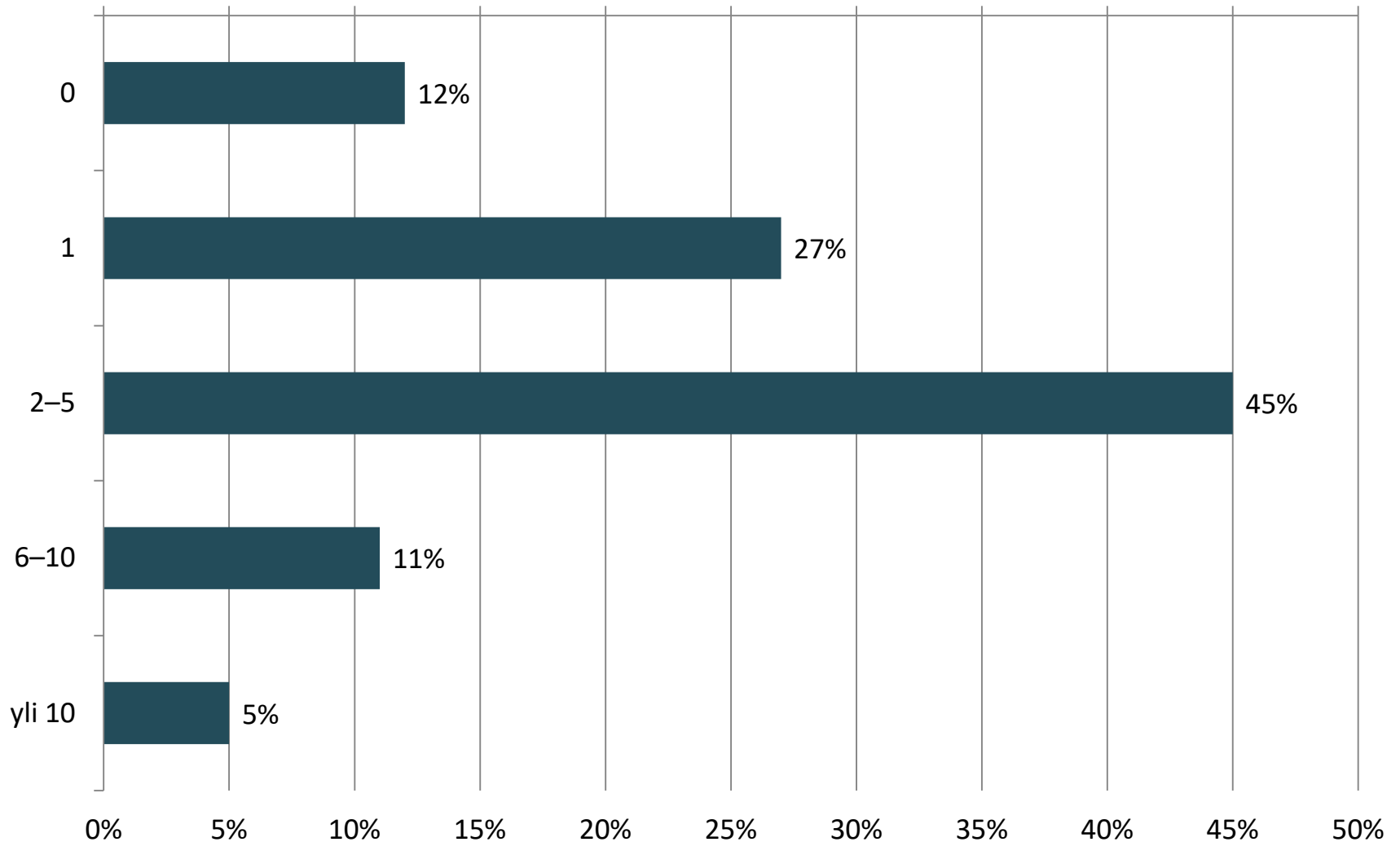
16. Kuinka monta junamatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

Vastaajien määrä: 6787



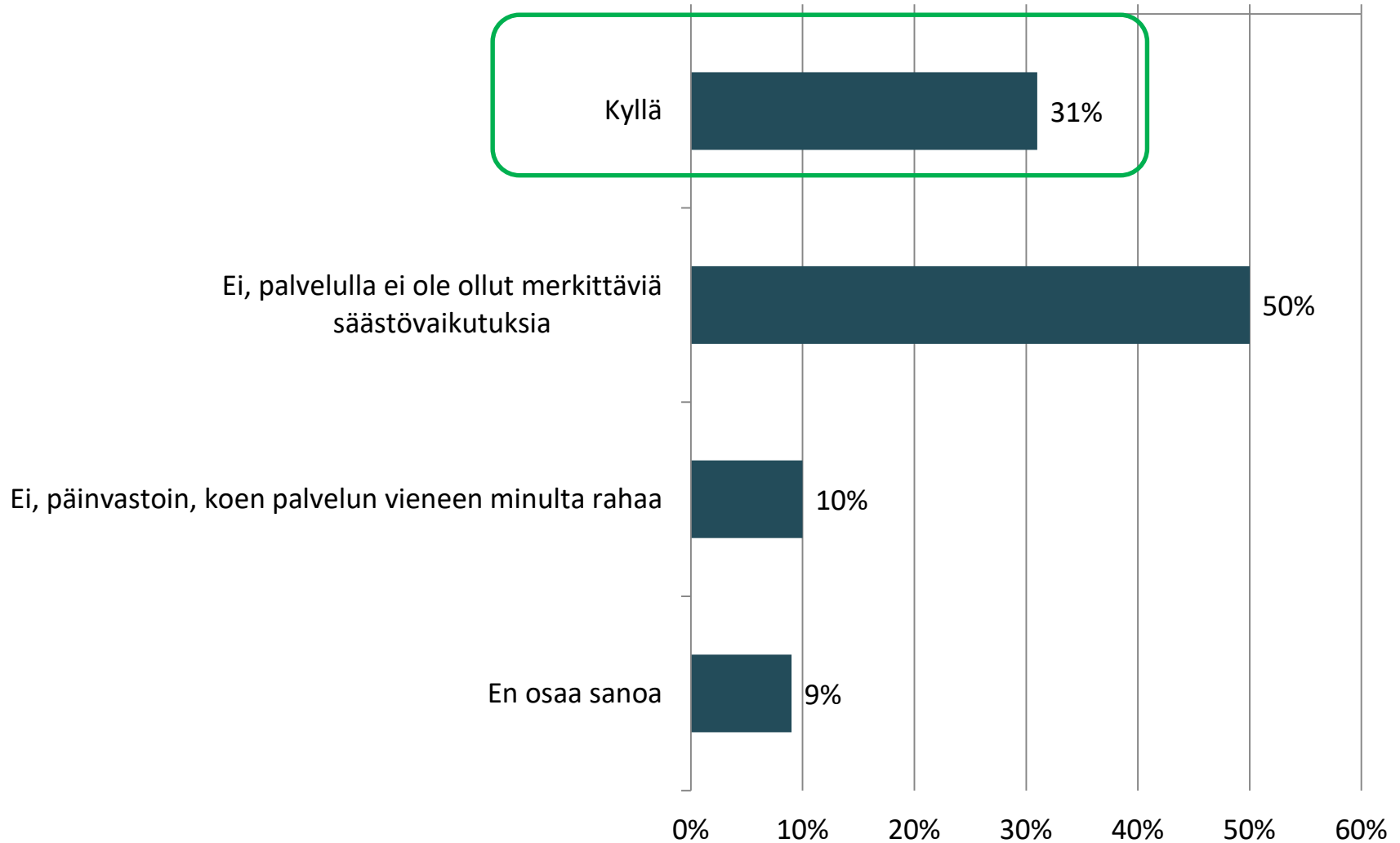
17. Kuinka monta kävelymatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

Vastaajien määrä: 6768



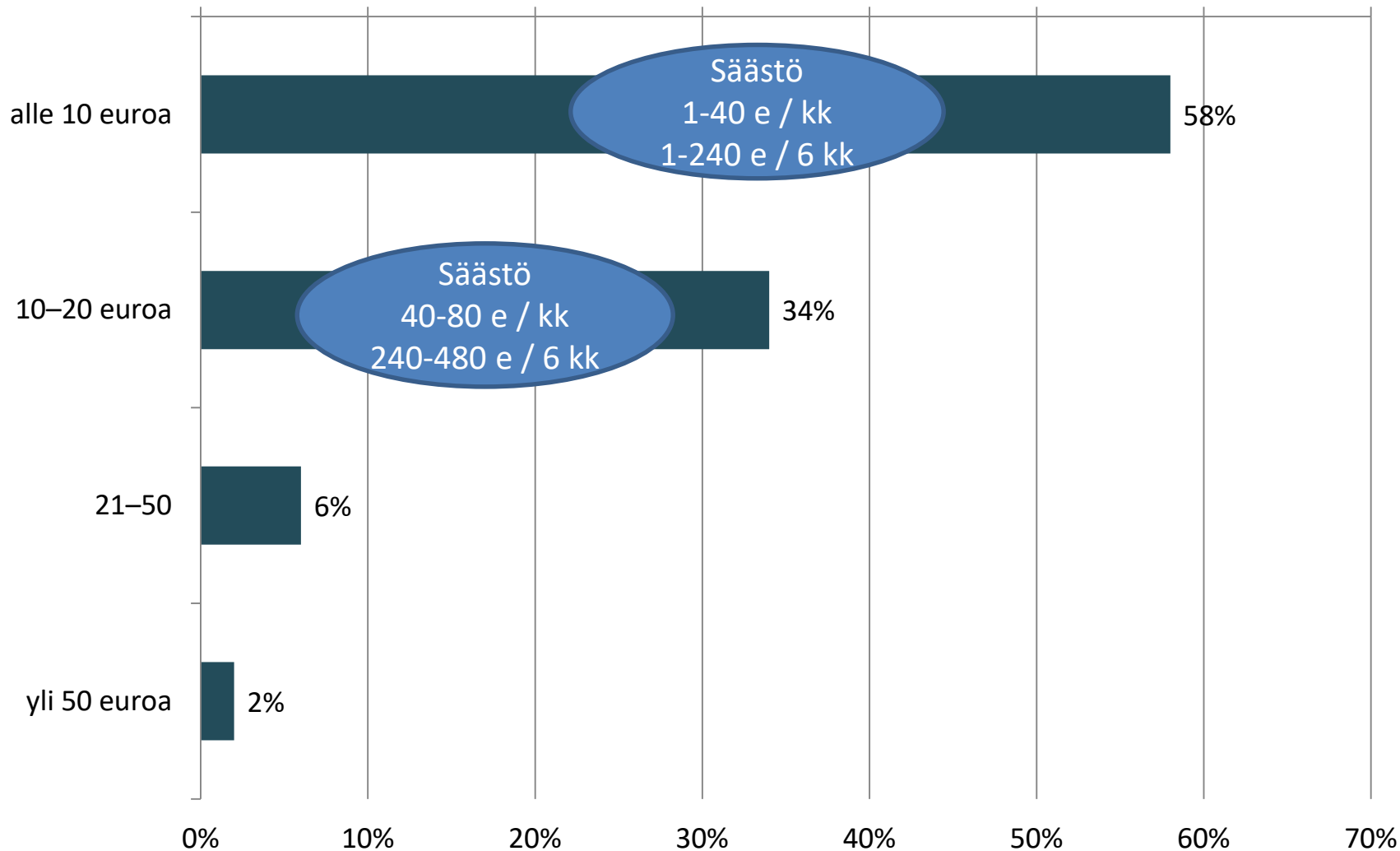
18. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle rahallisia säästöjä?

Vastaajien määrä: 7940



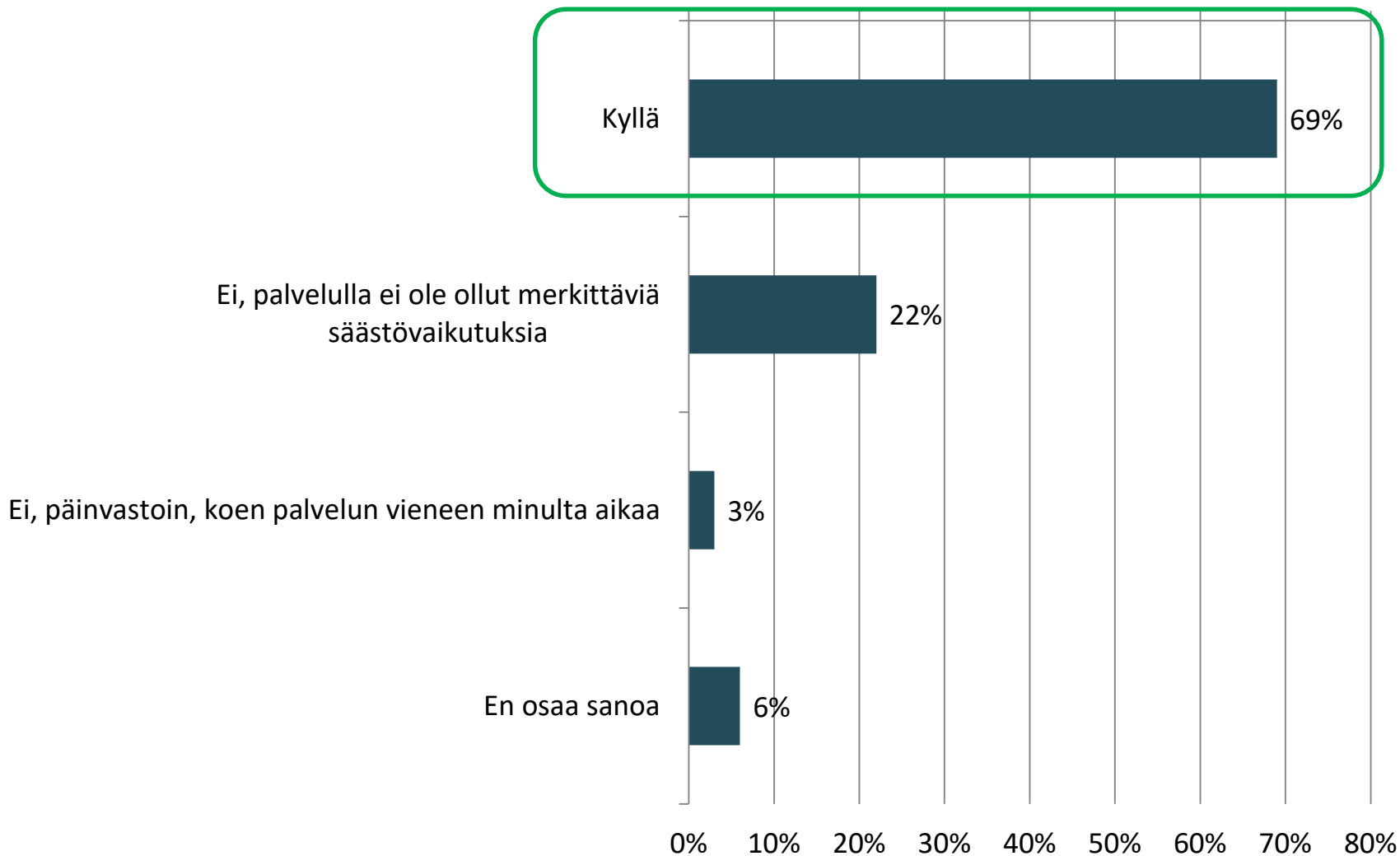
19. Kuinka paljon arvioisit sen säästävän rahaa viikossa?

Vastaajien määrä: 2383



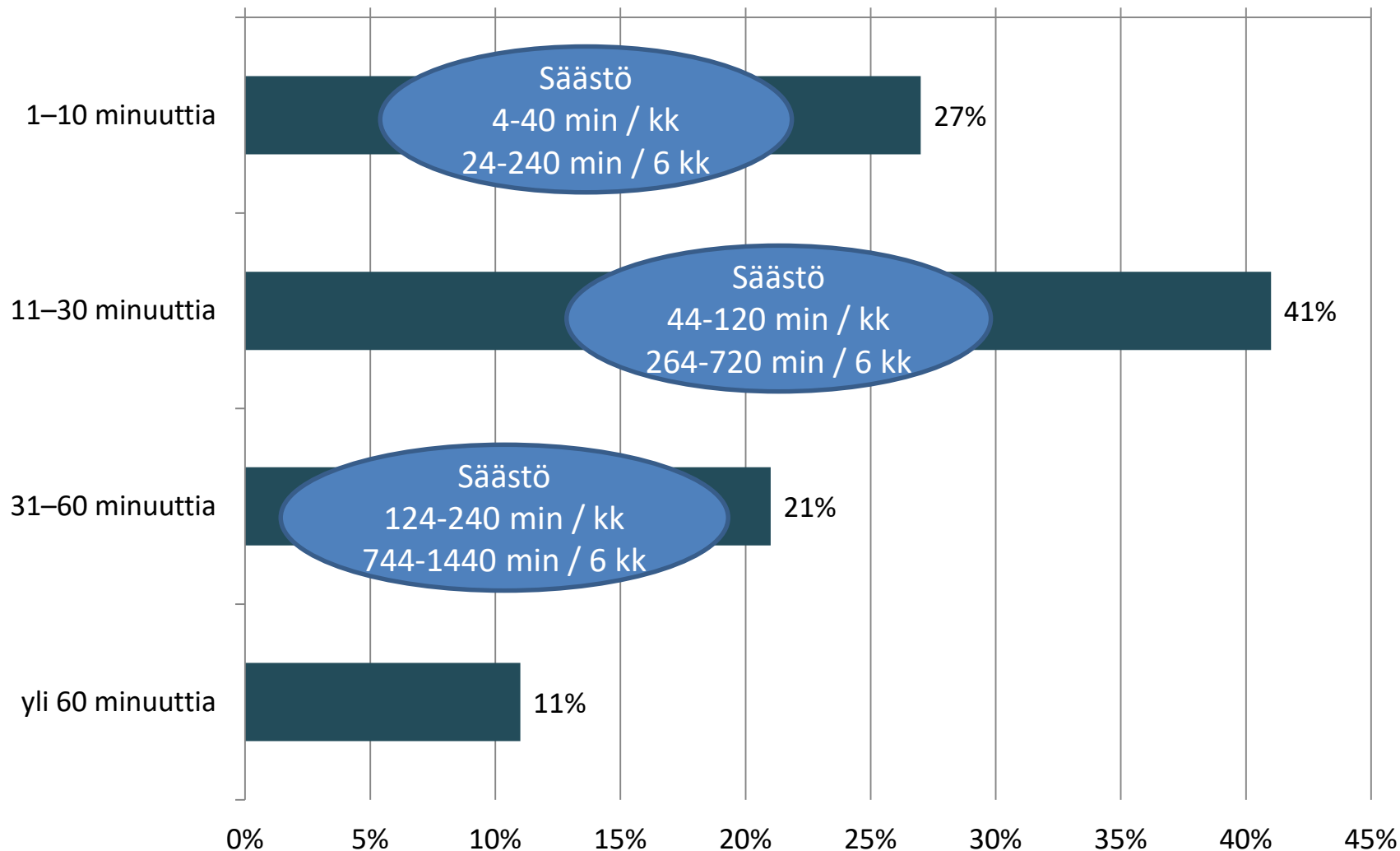
20. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle ajallisia säästöjä

Vastaajien määrä: 7940



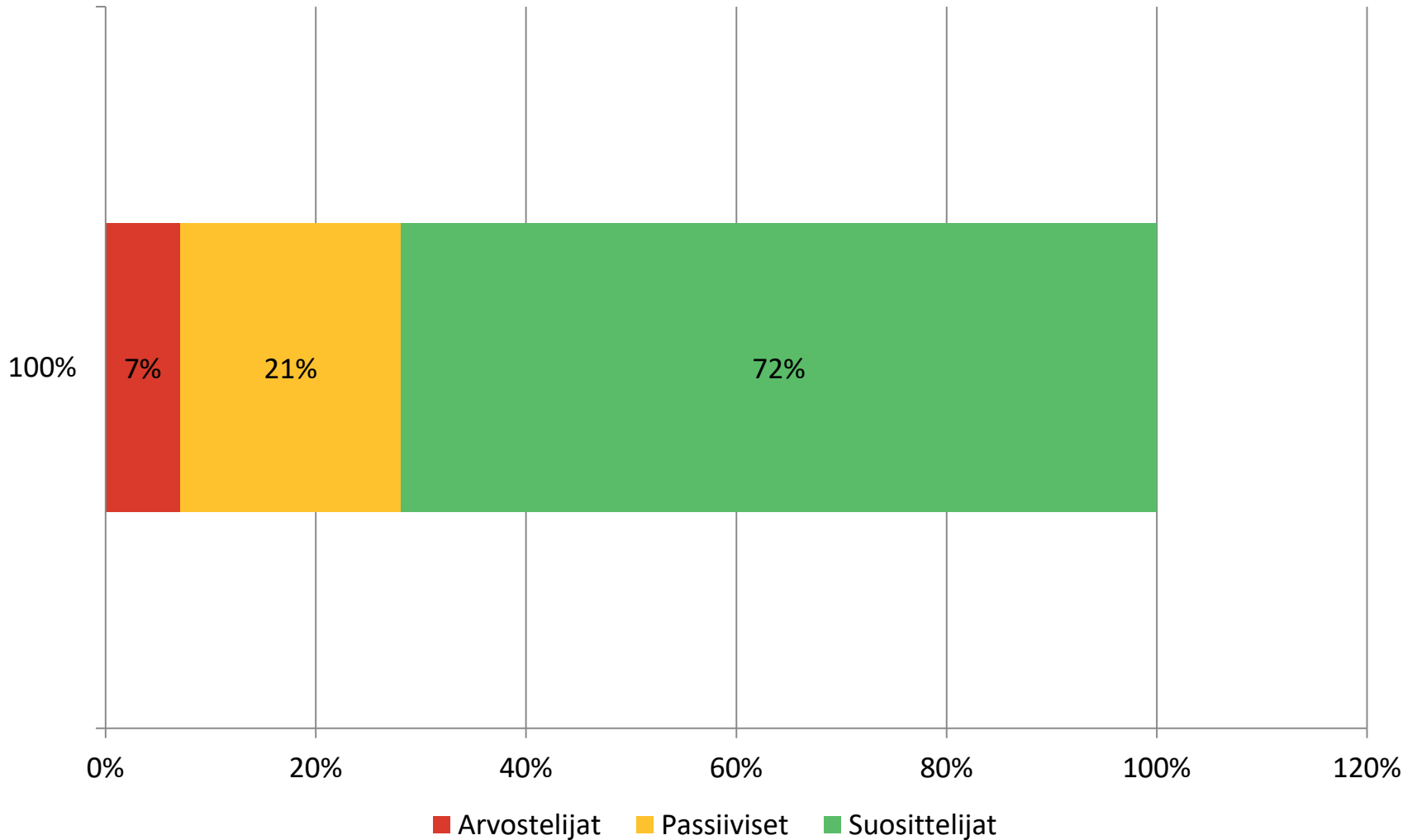
21. Kuinka paljon arvioisit sen säästävän aikaa viikossa?

Vastaajien määrä: 5380



22. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystäville?

Vastaajien määrä: 7940



22. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystävillesi?

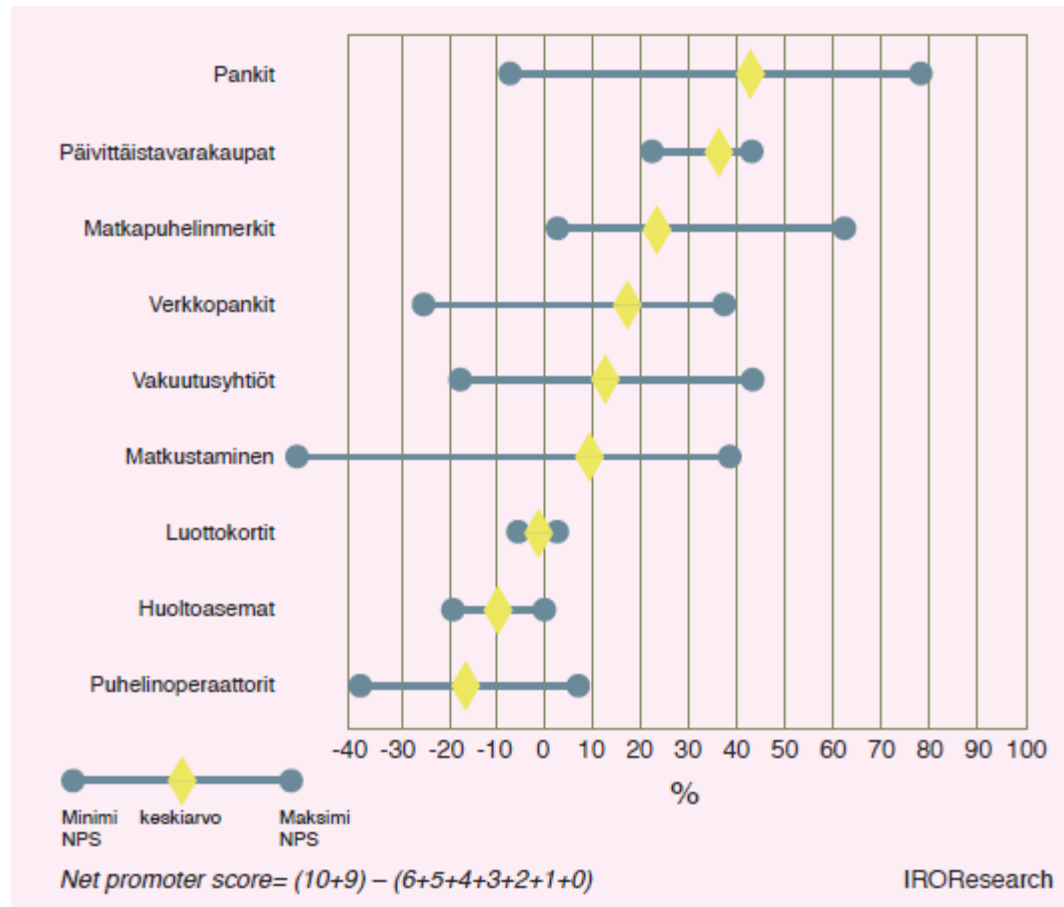
Vastaajien määrä: 7940

Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N = 565							N = 1670		N = 5705	
7,12%							21,03%		71,85%	
78	39	42	64	54	135	153	484	1186	1592	4113
0,98%	0,49%	0,53%	0,81%	0,68%	1,7%	1,93%	6,09%	14,94%	20,05%	51,8%

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
7940	65	8,9

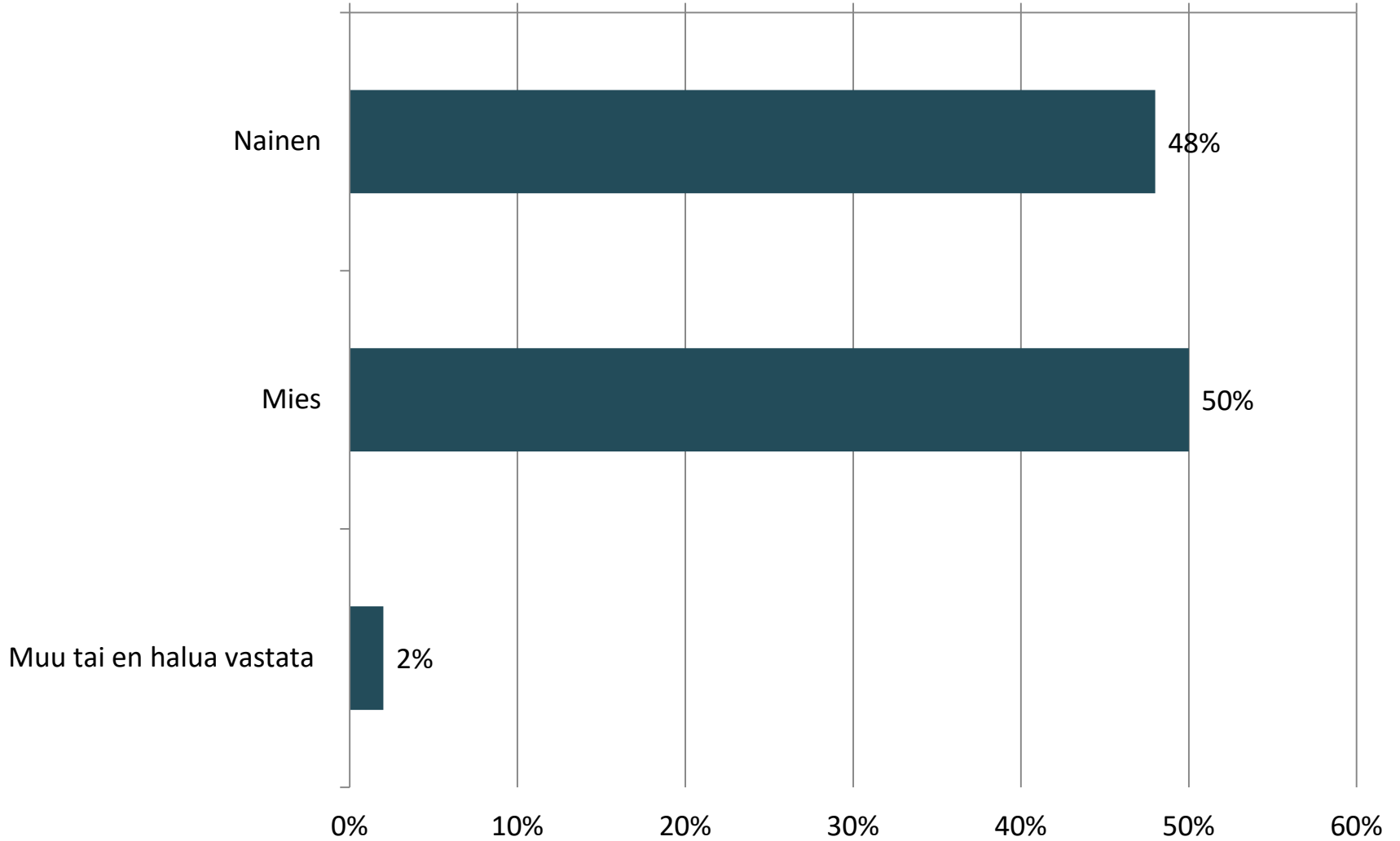


NPS 65 on erittäin hyvä tulos!



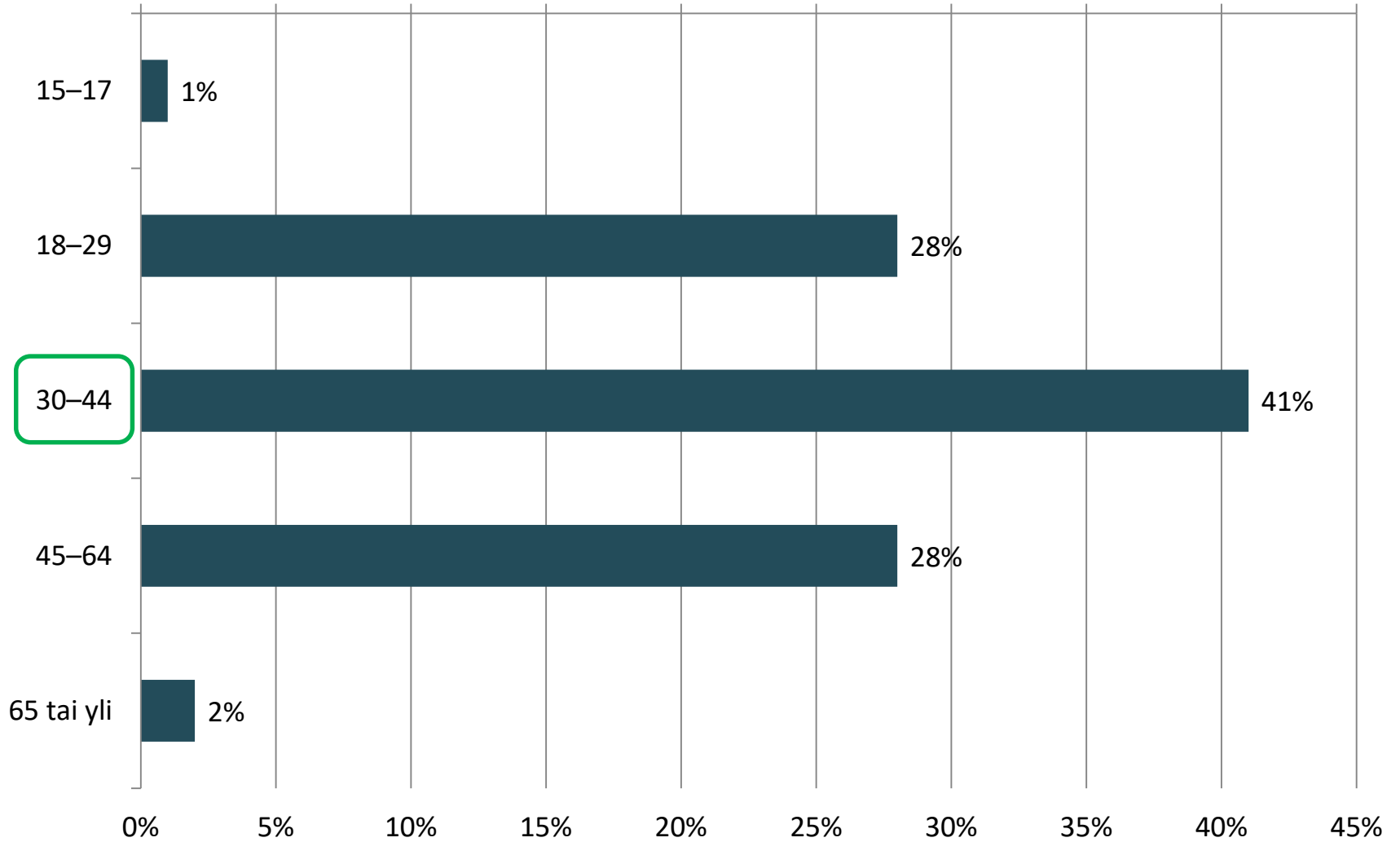
25. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 7940



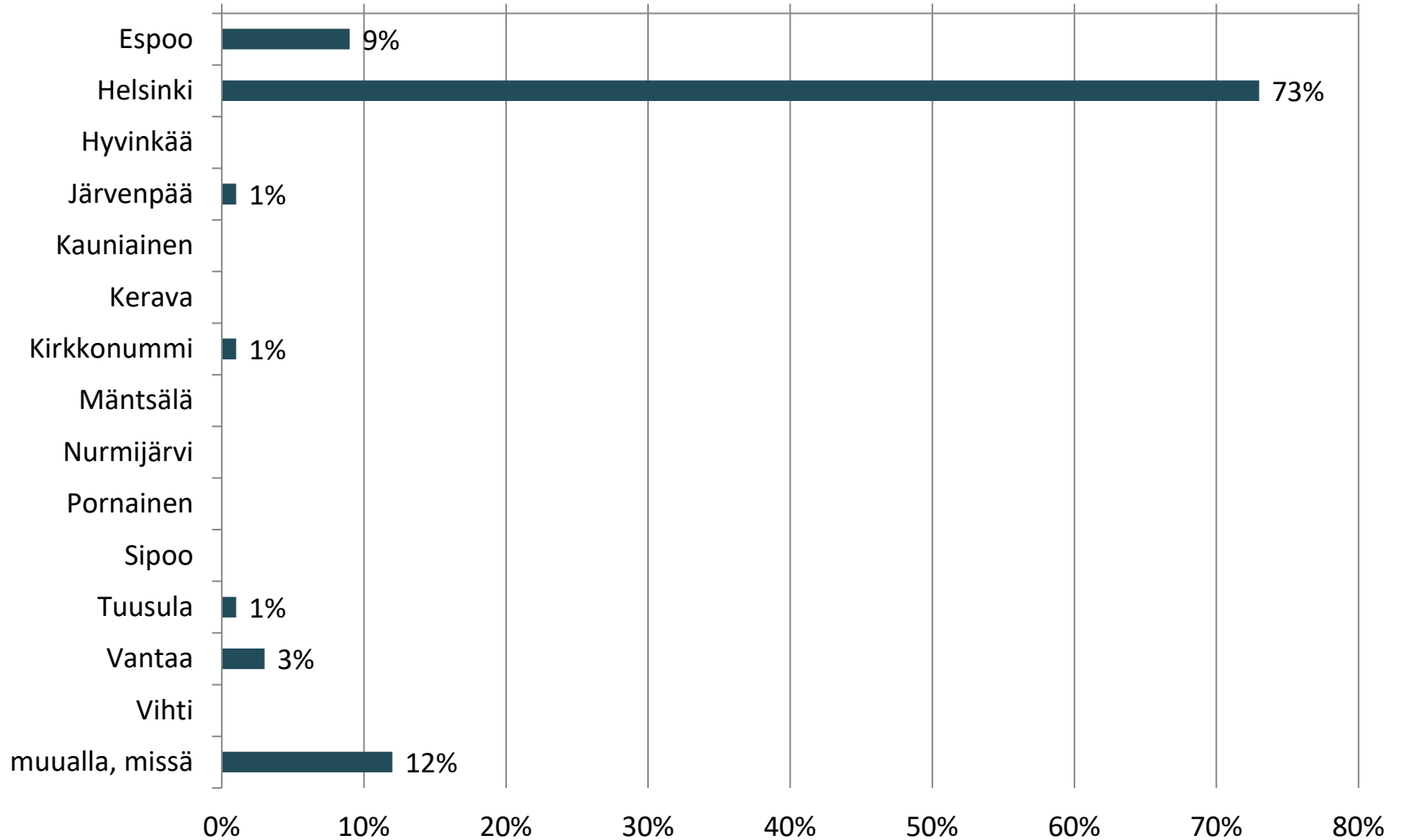
26. Ikä

Vastaajien määrä: 7940



27. Missä kaupungissa/kunnassa asut?

Vastaajien määrä: 7940



27. Missä kaupungissa/kunnassa asut?

Vastaaajien määrä: 7940

	N	Prosentti
Espoo	676	8,51%
Helsinki	5809	73,16%
Hyvinkää	33	0,42%
Järvenpää	47	0,59%
Kauniainen	10	0,13%
Kerava	22	0,28%
Kirkkonummi	48	0,6%
Mäntsälä	7	0,09%
Nurmijärvi	27	0,34%
Pornainen	2	0,03%
Sipoo	15	0,19%
Tuusula	36	0,45%
Vantaa	240	3,02%
Vihti	16	0,2%
muualla, missä	952	11,99%