



Kaupunkipyörien asiakaskysely 2018

24.9.–7.10.
7 935 vastaajaa



|| HSL
HRT

Tarja Jääskeläinen

Tutkimusmetodologia



- Tutkimus toteutettiin nettikyselynä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Kysely lähetettiin kaikille kaupunkipyöräpalveluun tietonsa (vuodesta 2016) tallentaneille, yhteensä 131 139 henkilölle (suomenkieliset 96 144, englanninkieliset 33 488 ja ruotsinkieliset 1 507). Kyselylinkki oli pop up -ikkunana myös hsl.fi/kaupunkipyorat-sivulla.
- Kyselyn vastausaika 24.9.–7.10.2018.
- Kyselyyn vastasi 7 935 henkilöä (edellisvuonna 7 940).

Keskeisimmät havainnot



- Suurin osa on joukkoliikenteellä ja pyörällä liikkuvia, mutta autoilijoiden osuus on merkittävä: 14 % kulkee työmatkat ja 20 % vapaa-ajan matkat yleensä autolla.
- Enemmistö käyttää kaupunkipyörää muutaman kerran viikossa (35 %) tai muutaman kerran kuussa (26 %), 23 % noin kerran päivässä tai useammin (20 % vuonna 2017).
- 79 % käyttää pyöriä vapaa-ajan matkoilla, 55 % myös työ- ja asiointimatkoilla (51 % työ- ja 48 % asiointimatkoilla vuonna 2017).
- 28 % kulkee usein osan matkasta kaupunkipyörillä ja osan joukkoliikenteellä, 49 % silloin tällöin. 23 % kulkee aina koko matkan kaupunkipyörällä.
- Kaupunkipyörä on korvannut etenkin kävely-, ratikka- ja bussimatkoja, mutta jopa 17 %:lla automatkoja (14 % vuonna 2017).
- 31 % on saanut rahallisia ja 69 % ajallisia säästöjä.



Keskeisimmät havainnot

- Palveluun ollaan varsin tyytyväisiä: yleisarvosana on 3,81 asteikolla 1–5, jossa 1 huonoin ja 5 paras arvosana (3,89 vuonna 2017).
 - Parhaat arvosanat saivat
 - Käyttömaksujen kohtuullisuus 4,36 (4,4) ↓
 - Käyttömaksujen selkeys 4,31 (4,2) ↑
 - Asemien kunto 4,14 (4,3) ↓
 - Rekisteröityminen käyttäjäksi/käyttöoikeuden ostaminen netissä (hsl.fi/kaupunkipyörät) 4,03 (4,0) ↑
 - Heikoimmat arvosanat saivat
 - Pyörien saatavuus 3,01 (3,4) ↓
 - Käyttöoikeuden ostaminen aseman maksupäätteellä 3,01 (3,1) ↓
 - Täydelle asemalle palautus 3,36 (3,1) ↑
 - Pyörien kunto 3,5 (3,9) ↓
- NPS-luku (palvelun suositteluarvo) on 56, mikä on edelleen erinomainen tulos, vaikka laskua edellisvuodesta on tapahtunut (65 vuonna 2017).

Keskeisimmät havainnot

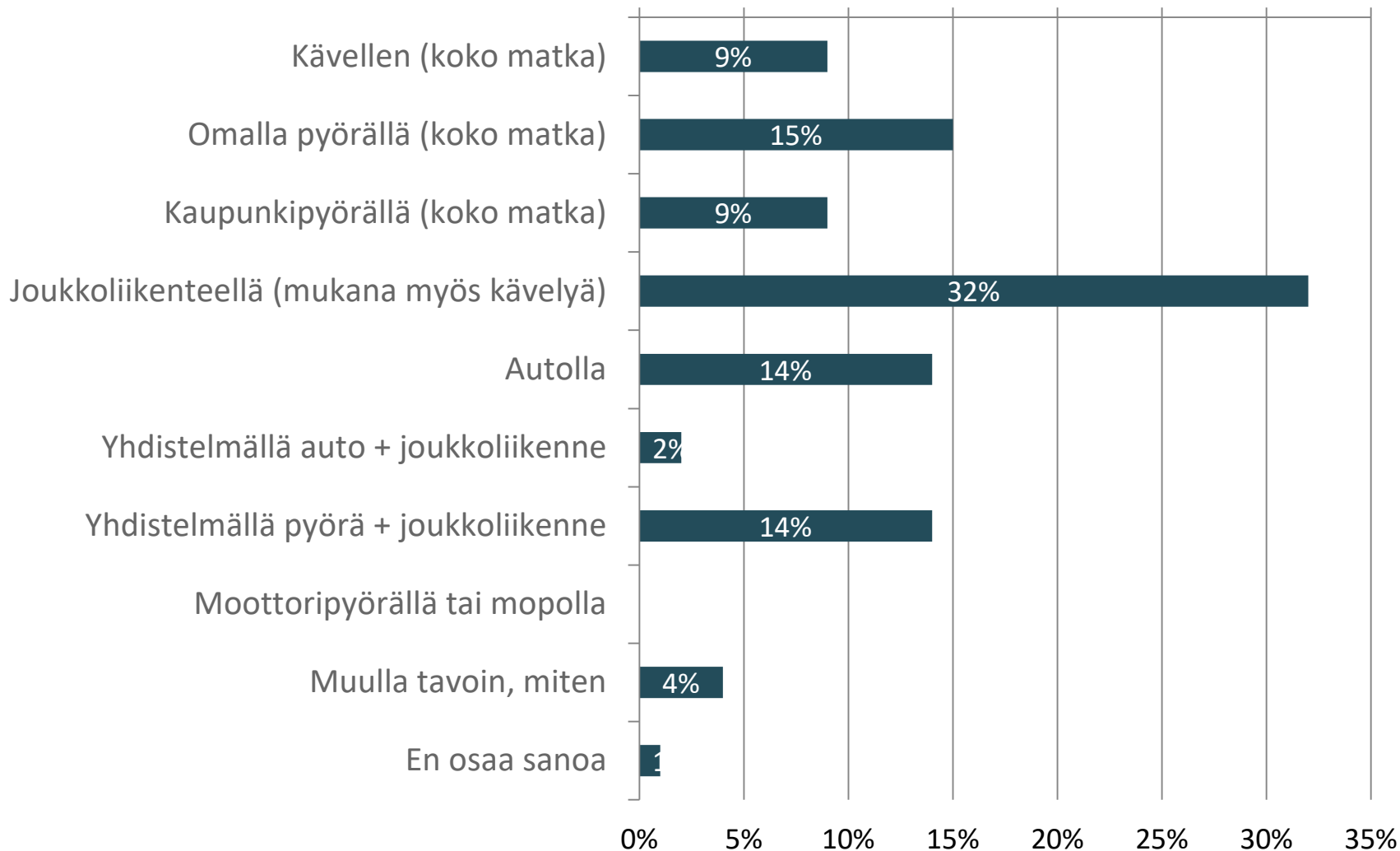


- Kyselyyn vastanneista 73 % (5 787) käyttää palvelua Helsingissä, 8 % (660) Espoossa ja 19 % (1 488) molemmissa kaupungeissa.
- Edellä mainittujen vastaajaryhmien vertailua:
 - **Autoilijoiden osuus työ- tai koulumatkoilla:** kaikki 14 %, Helsinki 11 %, Espoo 27 % ja molemmissa käyttävät 17 %
 - **Molemmissa kaupungeissa palvelua käyttävät ajavat kaupunkipyörillä enemmän työ- ja asiointimatkoja** kuin muut ryhmät (60 % ja 62 %, muissa ryhmissä noin puolet)
 - **Kokonaistyytyväisyys:** kaikki 3,81, Helsinki 3,79, Espoo 3,85 ja molemmissa käyttävät 3,87
 - Kaupunkipyörän käyttö **joukkoliikennematkan osana usein:** kaikki 28 %, Helsinki 24 %, Espoo 38 % ja molemmissa käyttävät 38 %
 - Kaupunkipyörä on **korvannut automatkoja:** kaikki 17 %, Helsinki 15 %, Espoo 23 %, molemmissa käyttävät 23 %
 - **NPS:** kaikki 56, Helsinki 53, Espoo 53 ja molemmissa käyttävät 65

1. Millä kulkutavalla teet suurimman osan kaikista työ- tai koulumatkoistasi?



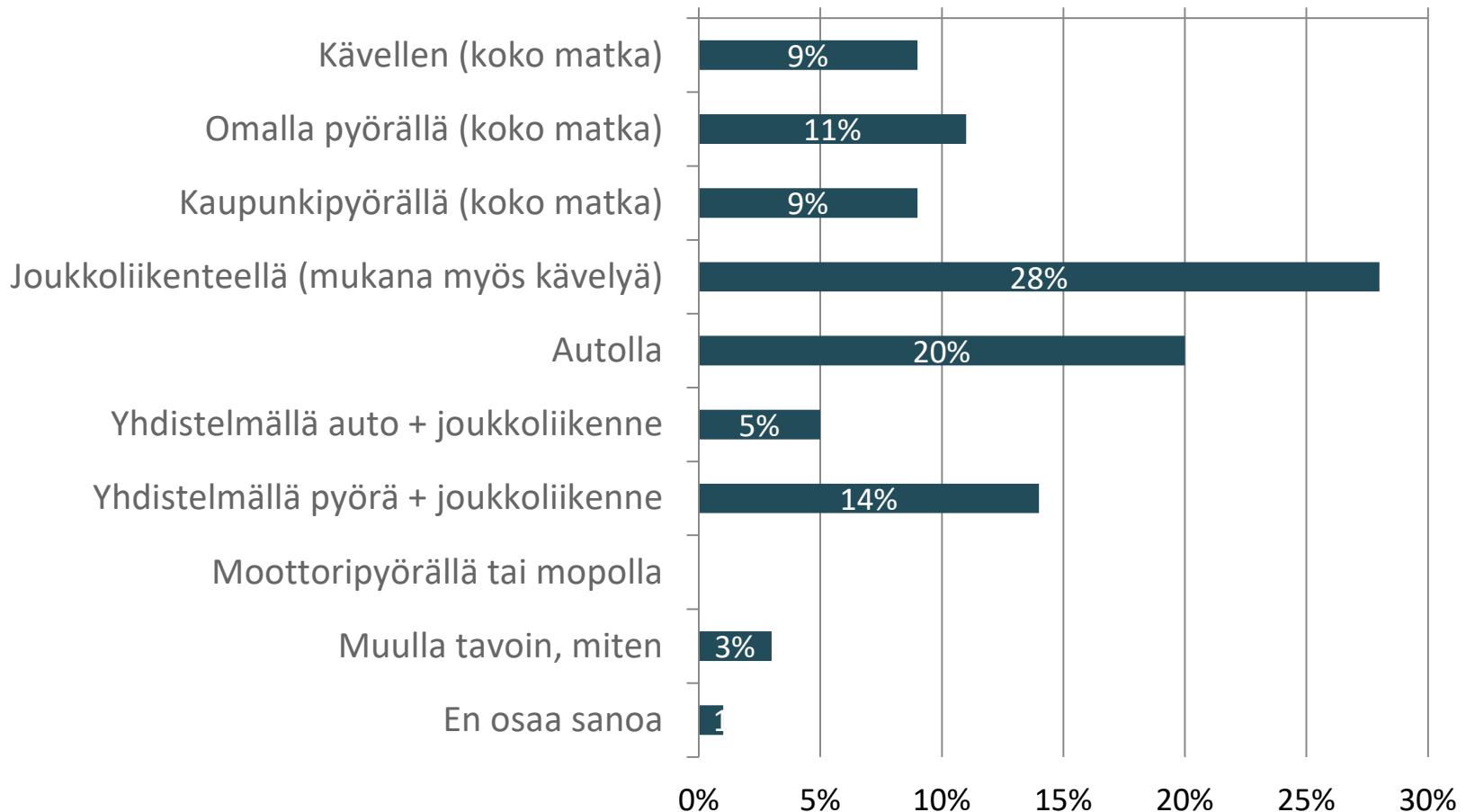
Vastaajien määrä: 7935





2. Millä kulkutavalla teet suurimman osan kaikista vapaa-ajan matkoistasi (sisältääen myös asiointimatkat)?

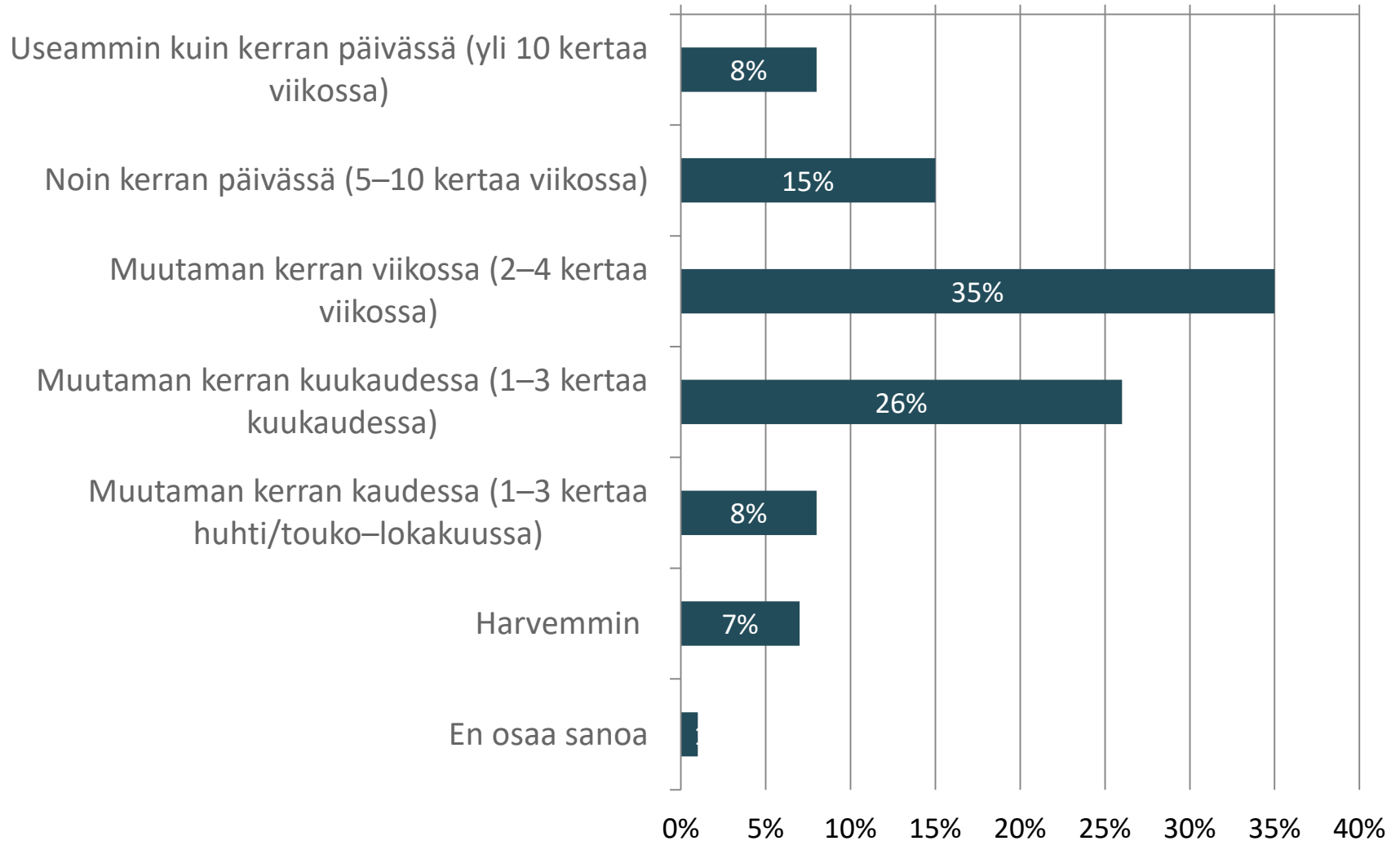
Vastaajien määrä: 7935



3. Kuinka usein käytät kaupunkipyöräpalvelua?



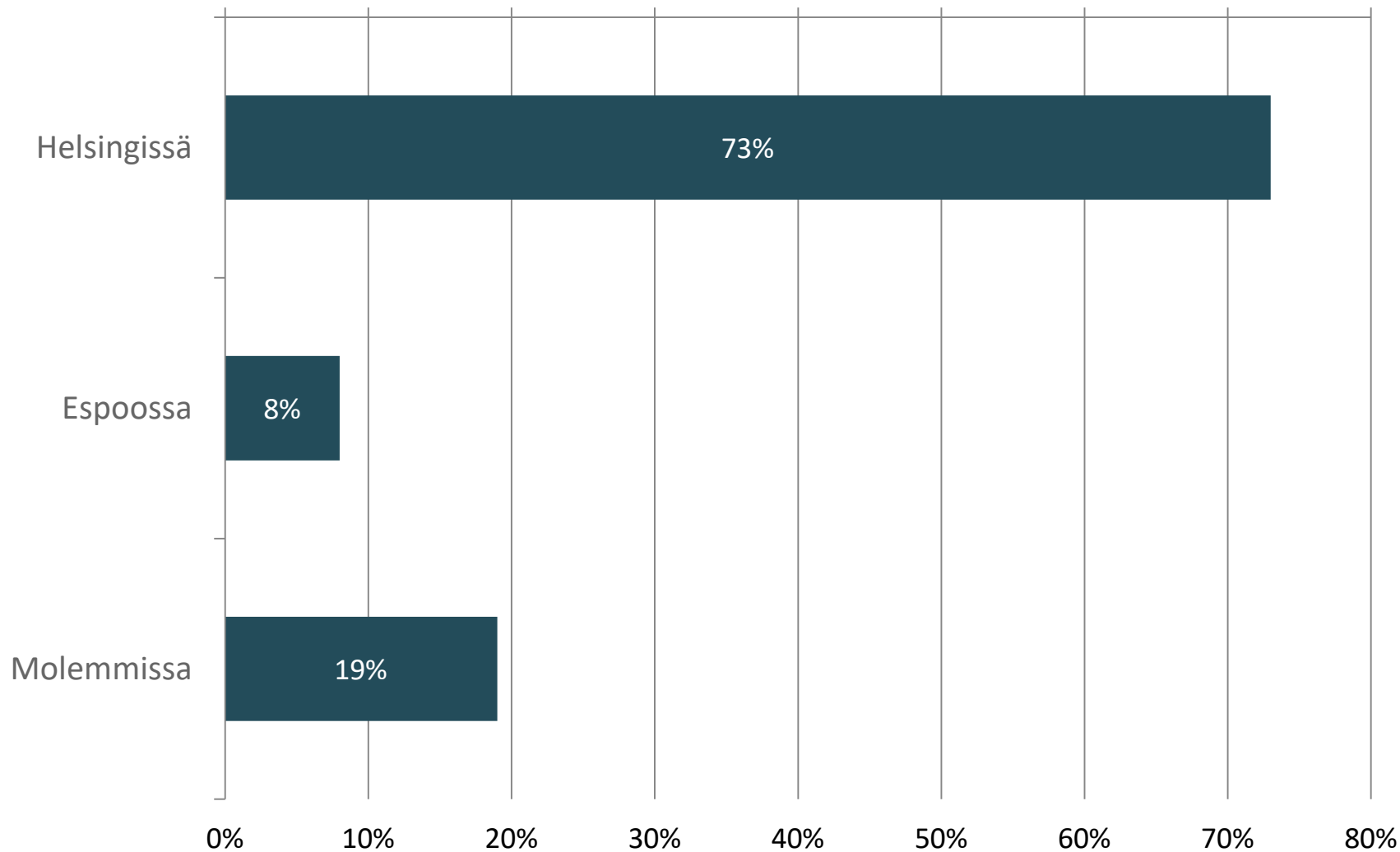
Vastaajien määrä: 7935



4. Missä kaupungissa käytät kaupunkipyöräpalvelua?



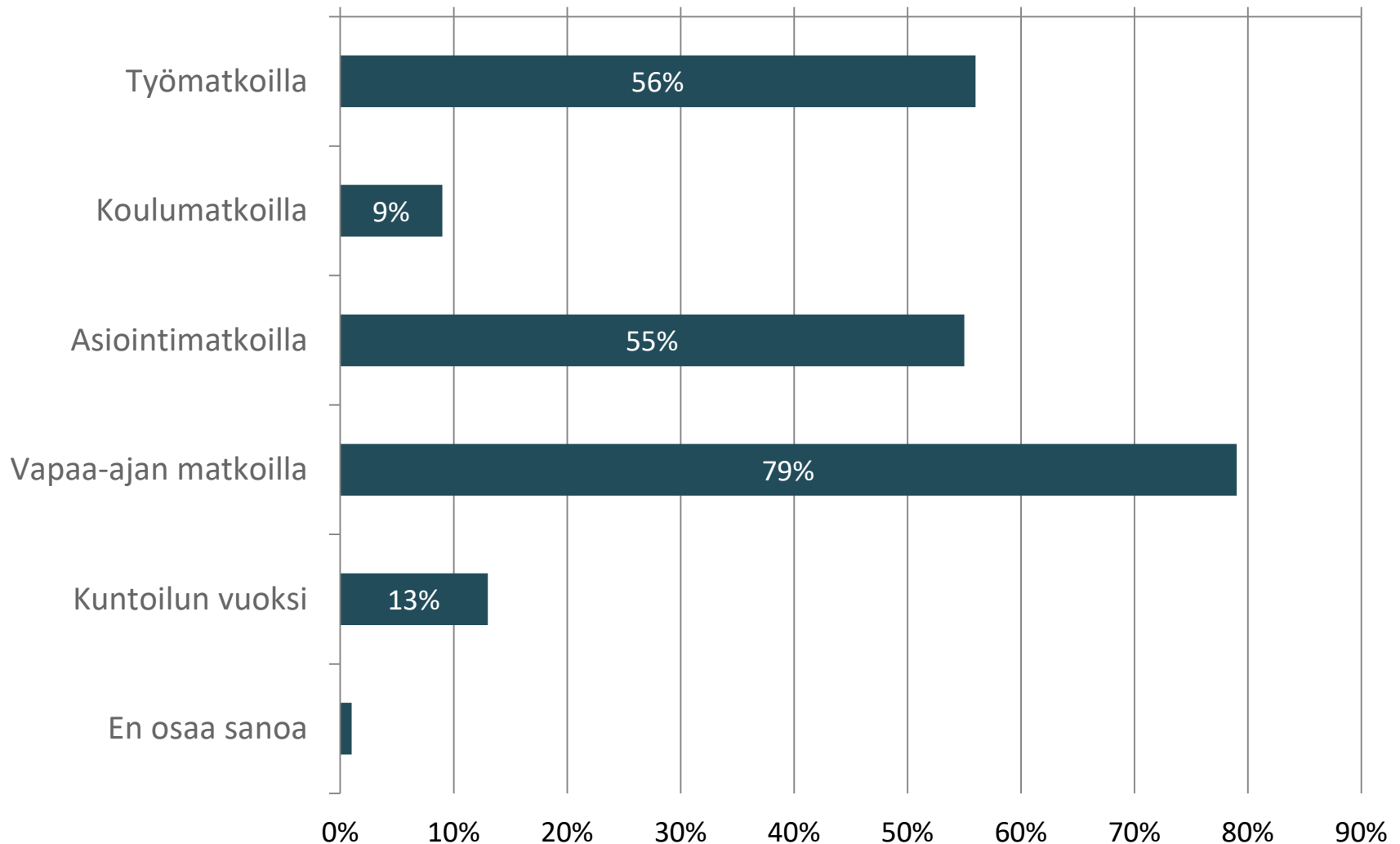
Vastaajien määrä: 7935



5. Millaisilla matkoilla käytät kaupunkipyörää?



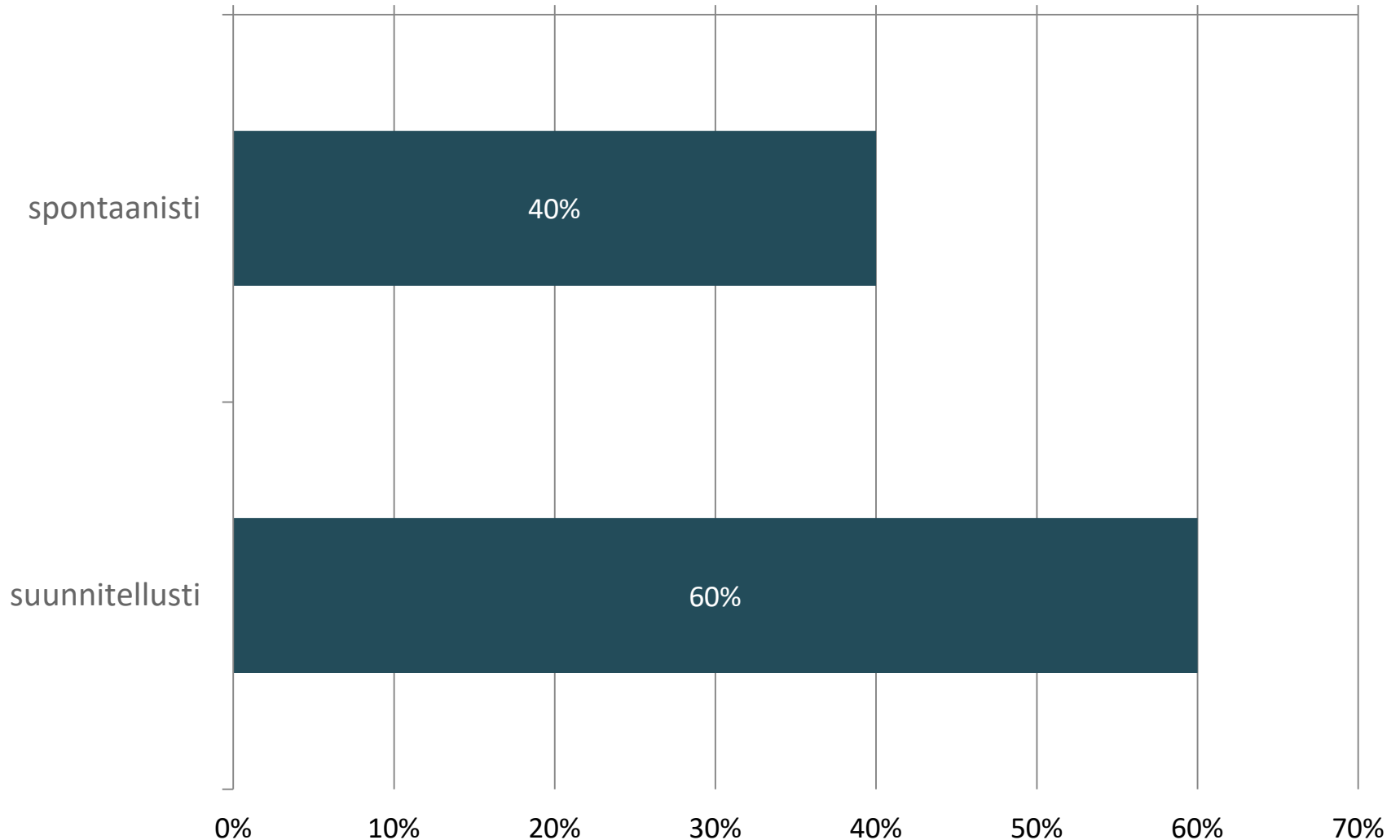
Vastaajien määrä: 7935, valittujen vastausten lukumäärä: 16801



6. Otatko kaupunkipyörän pääsääntöisesti käyttöösi



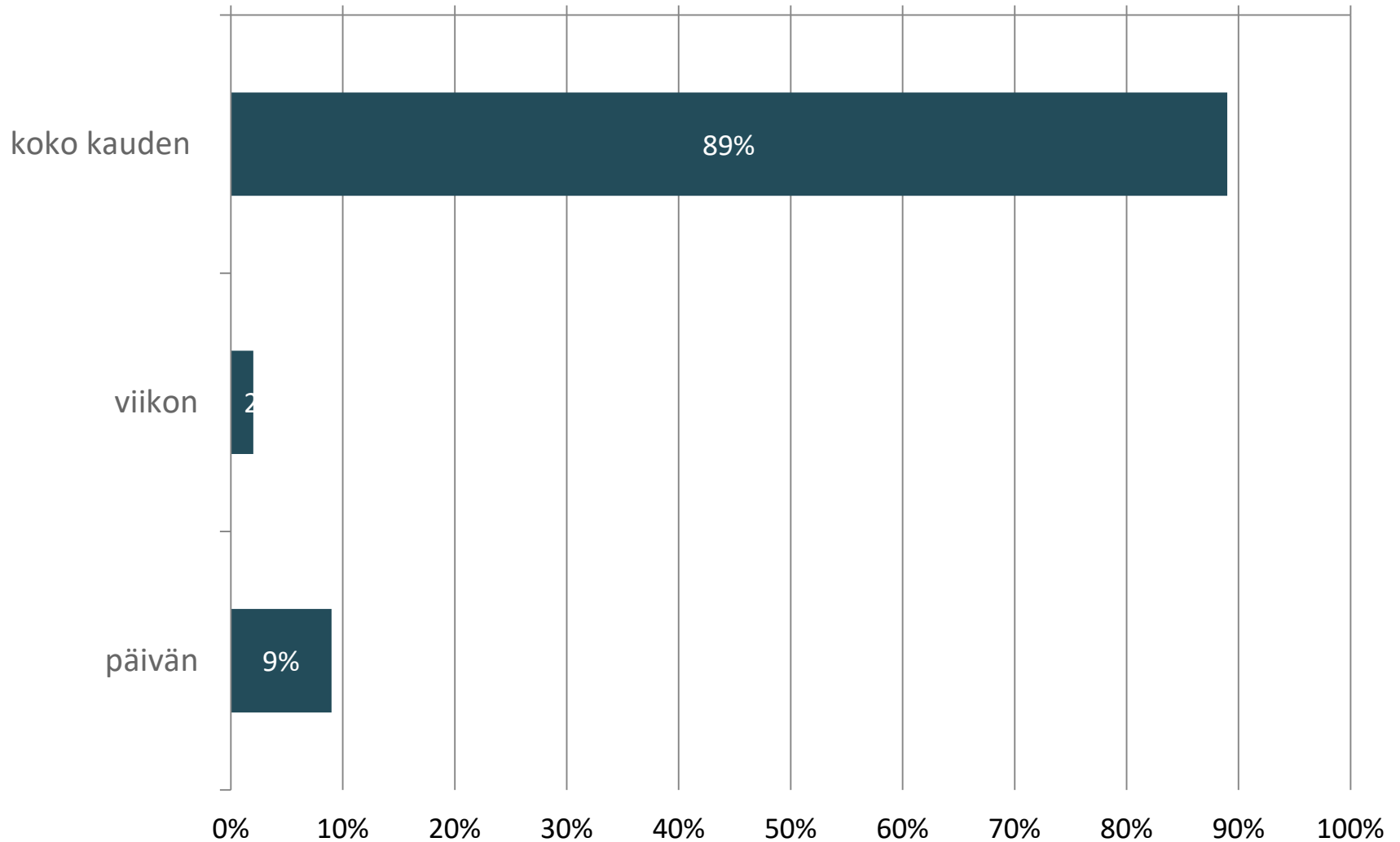
Vastaajien määrä: 7935



7. Oletko ostanut tai ostatko yleensä



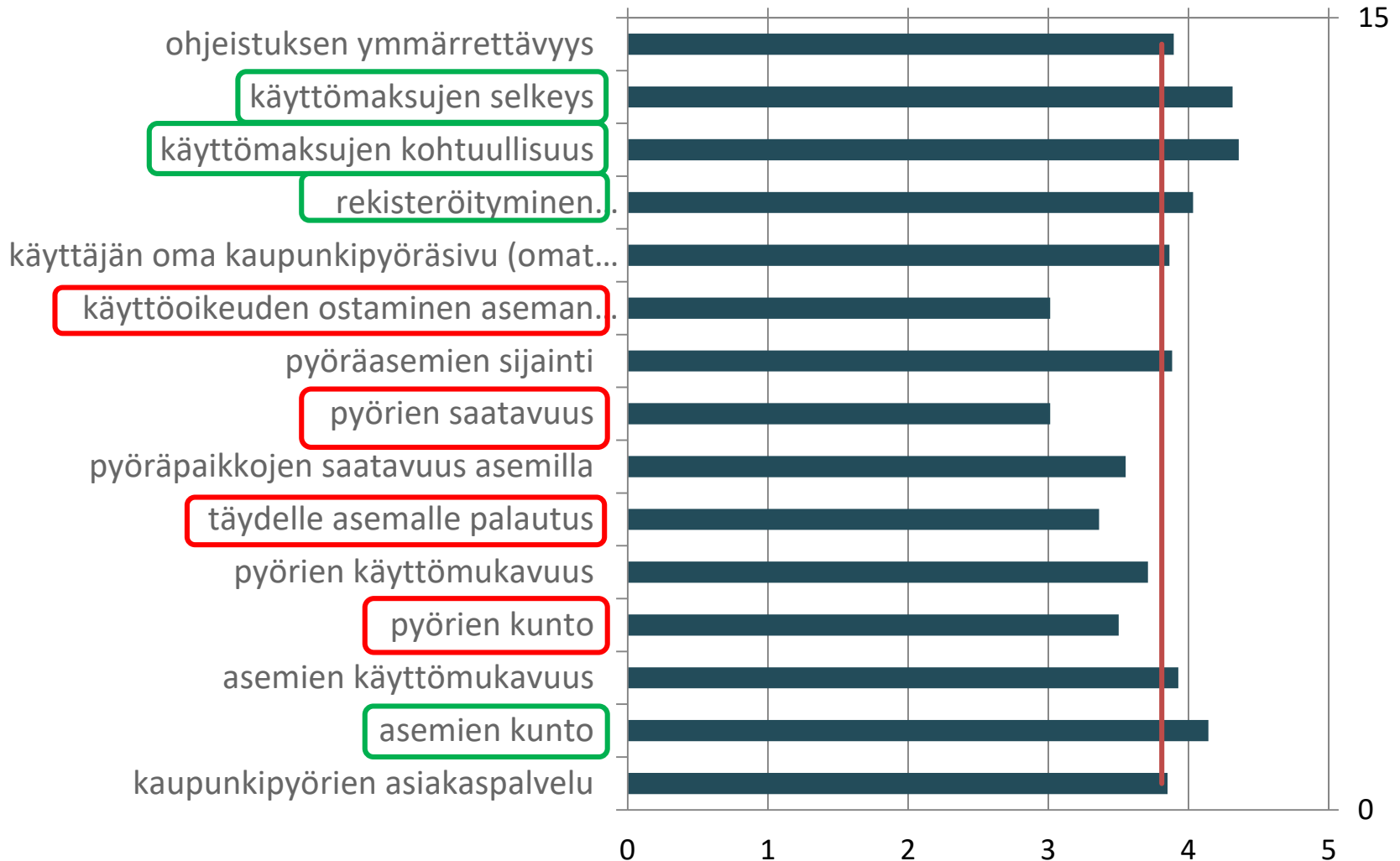
Vastaajien määrä: 7935



8. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta?



Vastaajien määrä: 7935



8. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta?



Vastaajien määrä: 7935

	1	2	3	4	5	EOS	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
ohjeistuksen ymmärrettävyys	107	412	1494	4011	1805	106	7935	3,89	4
	1,35%	5,19%	18,83%	50,55%	22,75%	1,33%			
käyttömaksujen selkeys	87	222	703	2891	3832	200	7935	4,31	4
	1,1%	2,8%	8,86%	36,43%	48,29%	2,52%			
käyttömaksujen kohtuullisuus	88	233	773	2428	4306	107	7935	4,36	5
	1,11%	2,94%	9,74%	30,6%	54,26%	1,35%			
rekisteröityminen käyttäjäksi/käyttöoikeuden ostaminen netissä (hsl.fi/kaupunkipyörät)	154	399	1206	3225	2709	242	7935	4,03	4
	1,94%	5,03%	15,2%	40,64%	34,14%	3,05%			
käyttäjän oma kaupunkipyöräsivu (omat tiedot) netissä	100	325	1148	2496	1357	2509	7935	3,86	4
	1,26%	4,1%	14,47%	31,45%	17,1%	31,62%			
käyttöoikeuden ostaminen aseman maksupäätteellä	206	191	276	254	182	6826	7935	3,01	3
	2,6%	2,41%	3,48%	3,2%	2,29%	86,02%			
pyöräasemien sijainti	81	345	1540	4347	1555	67	7935	3,88	4
	1,02%	4,35%	19,41%	54,78%	19,6%	0,84%			
pyörien saatavuus	680	1755	2705	2216	503	76	7935	3,01	3
	8,57%	22,12%	34,09%	27,92%	6,34%	0,96%			

8. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta?



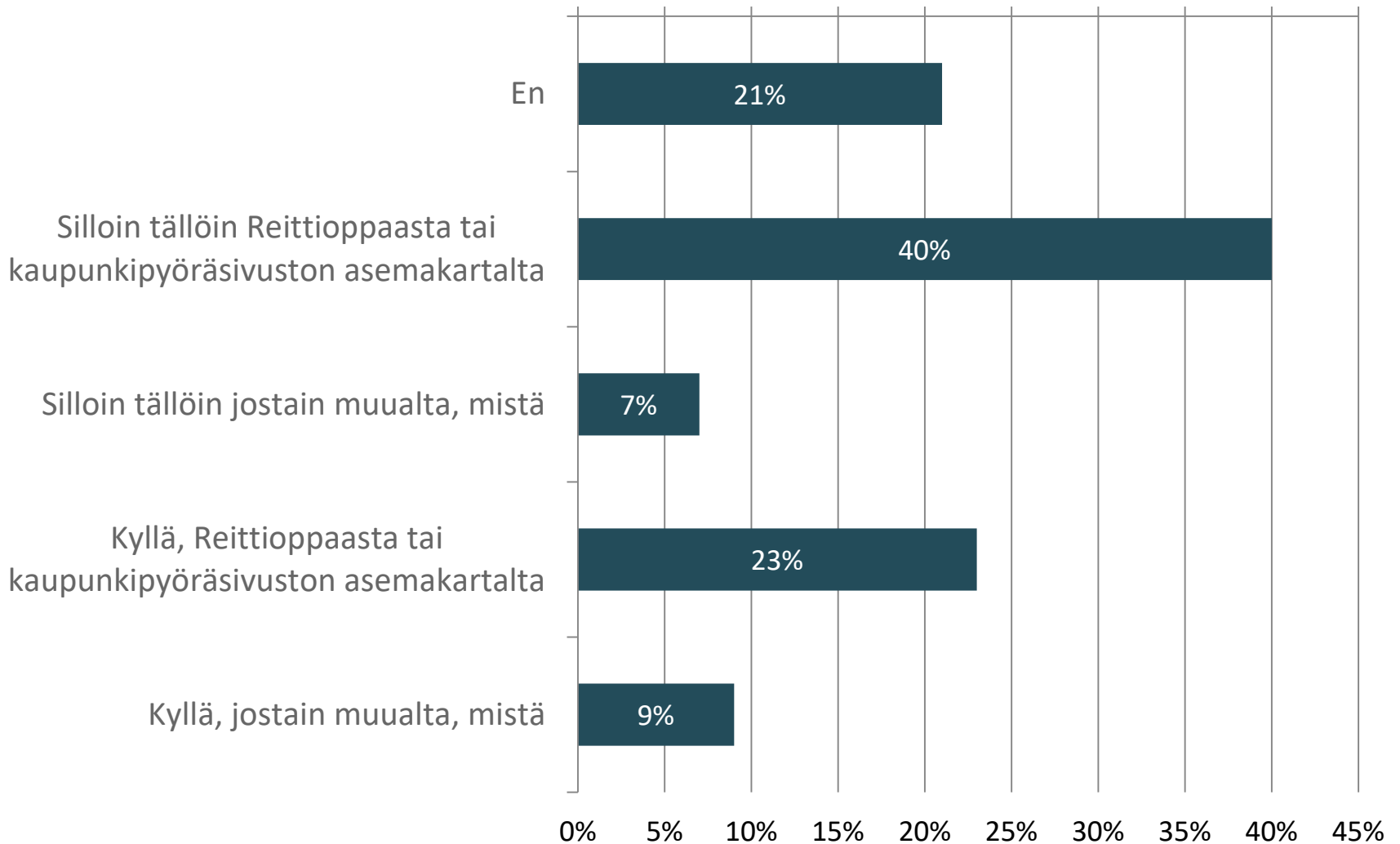
Vastaajien määrä: 7935

	1	2	3	4	5	EOS	Yhteensä	Keskiarvo	Mediaani
pyöräpaikkojen saatavuus asemilla	243	747	2177	3400	1004	364	7935	3,55	4
	3,06%	9,41%	27,44%	42,85%	12,65%	4,59%			
täydelle asemalle palautus	442	1037	1670	2241	992	1553	7935	3,36	4
	5,57%	13,07%	21,05%	28,24%	12,5%	19,57%			
pyörien käyttömukavuus	105	514	2080	3982	1158	96	7935	3,71	4
	1,32%	6,48%	26,21%	50,18%	14,6%	1,21%			
pyörien kunto	185	785	2586	3472	810	97	7935	3,5	4
	2,33%	9,89%	32,59%	43,76%	10,21%	1,22%			
asemien käyttömukavuus	92	314	1453	4028	1793	255	7935	3,93	4
	1,16%	3,96%	18,31%	50,76%	22,6%	3,21%			
asemien kunto	62	178	955	3959	2586	195	7935	4,14	4
	0,78%	2,24%	12,04%	49,89%	32,59%	2,46%			
kaupunkipyörien asiakaspalvelu	206	260	559	1381	1163	4366	7935	3,85	4
	2,6%	3,28%	7,04%	17,4%	14,66%	55,02%			
Yhteensä	2838	7717	21325	44331	25755	17059	119025	3,81	4

9. Tarkistatko pyörien saatavuuden etukätein?



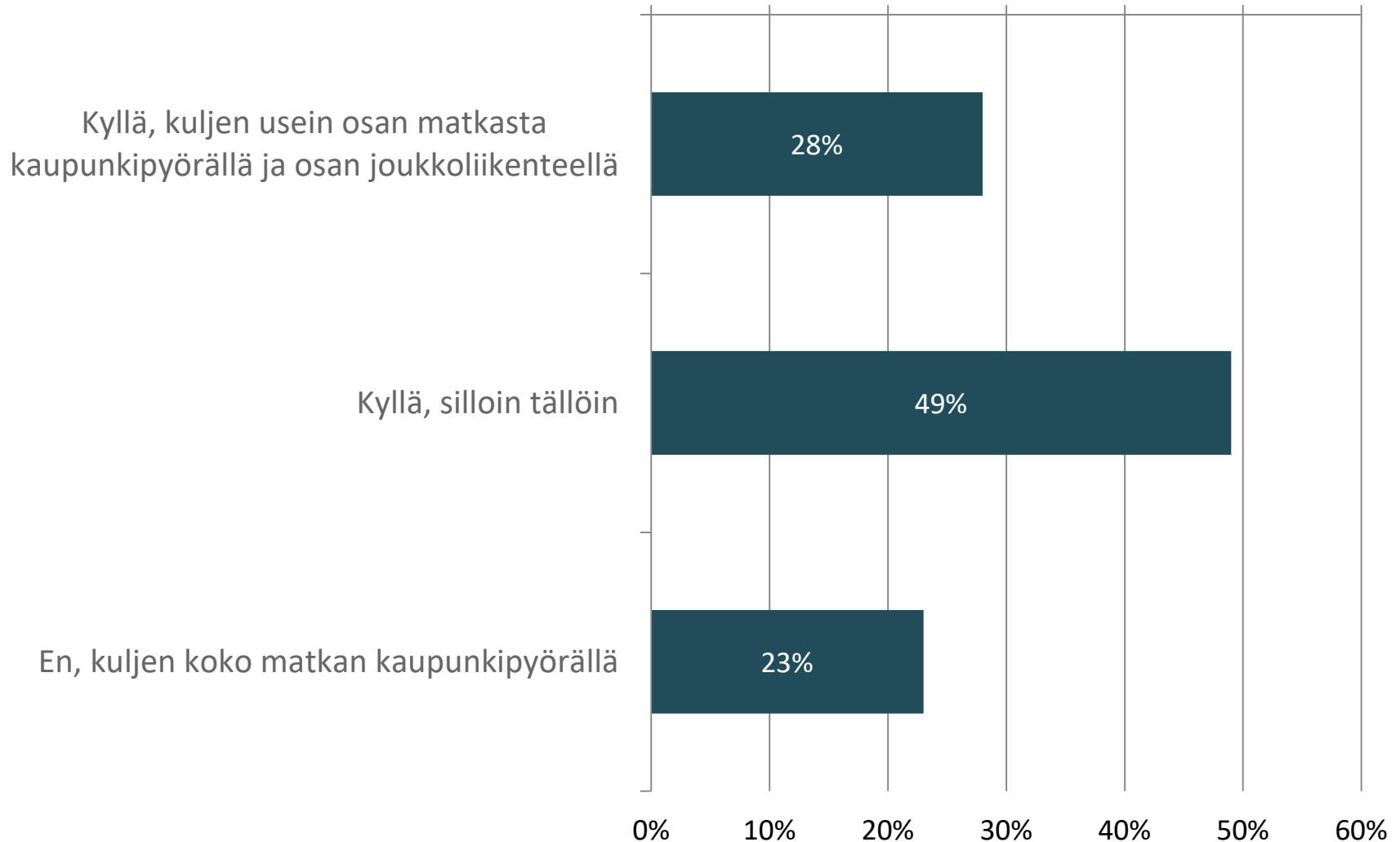
Vastaajien määrä: 7935



10. Käytätkö kaupunkipyöriä joukkoliikennematkan osana?



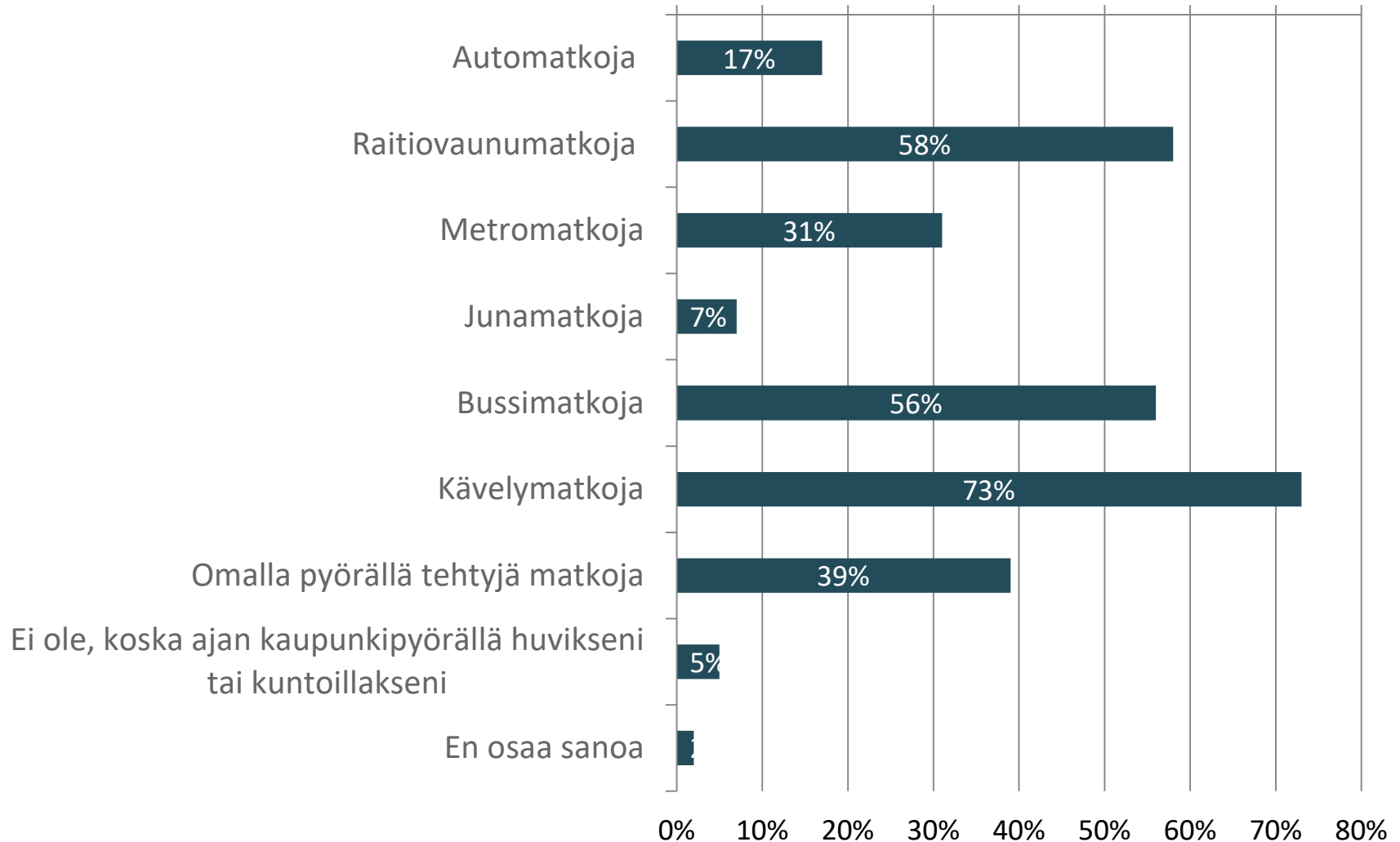
Vastaajien määrä: 7935



11. Onko kaupunkipyöräily korvannut muita kulkutapoja?



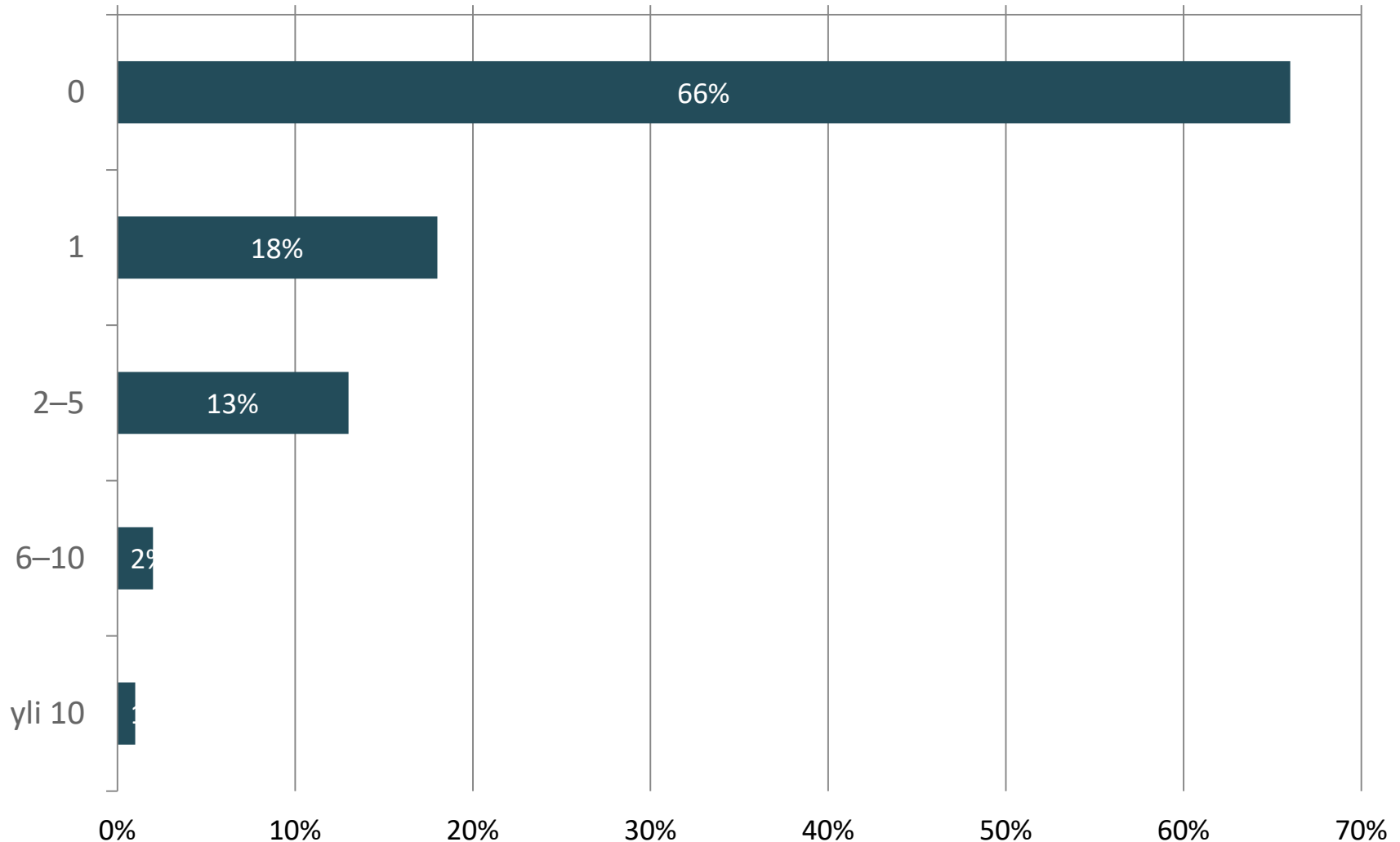
Vastaajien määrä: 7935, valittujen vastausten lukumäärä: 22793



12. Kuinka monta automatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?



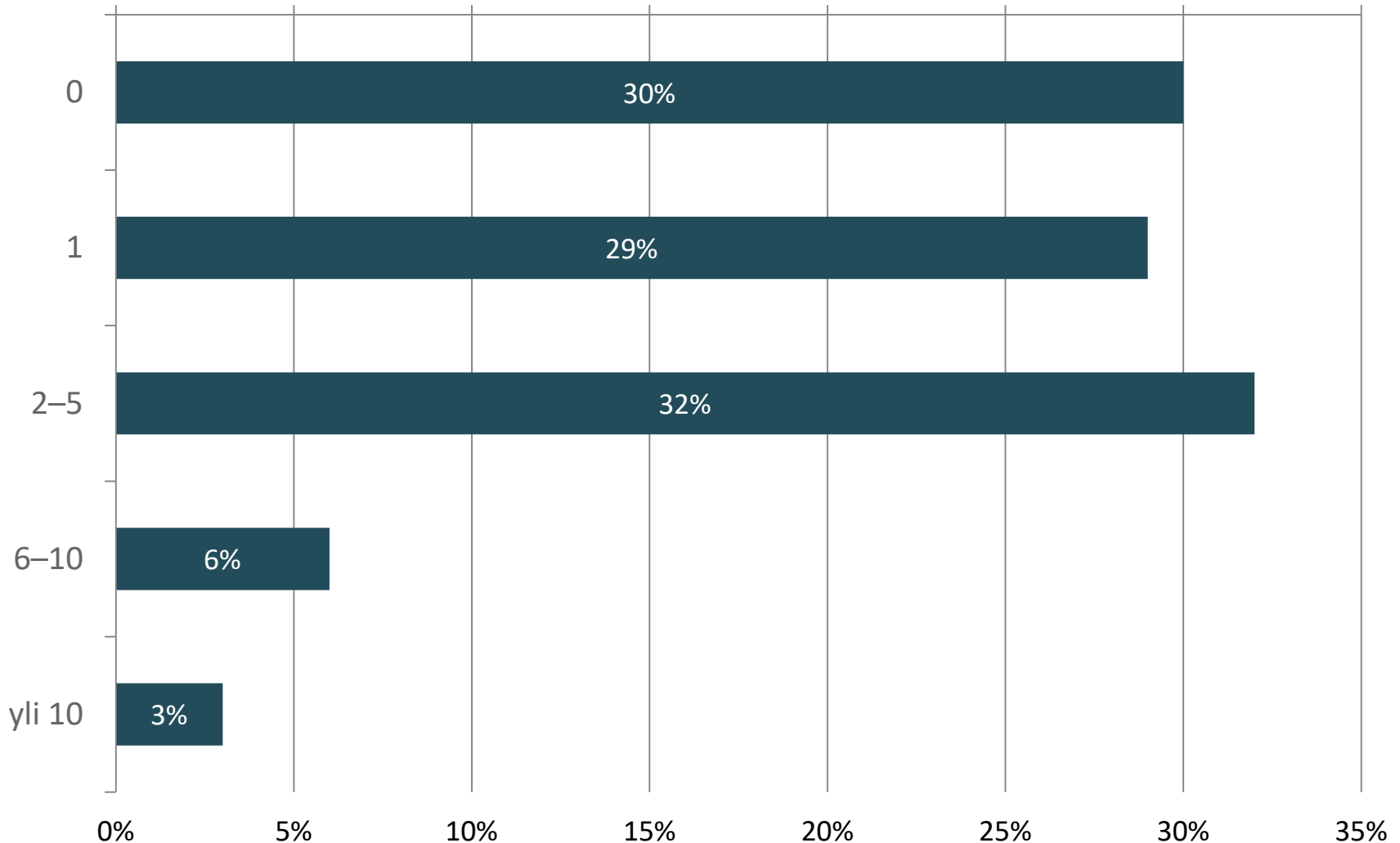
Vastaajien määrä: 6262



13. Kuinka monta raitiovaunumatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?



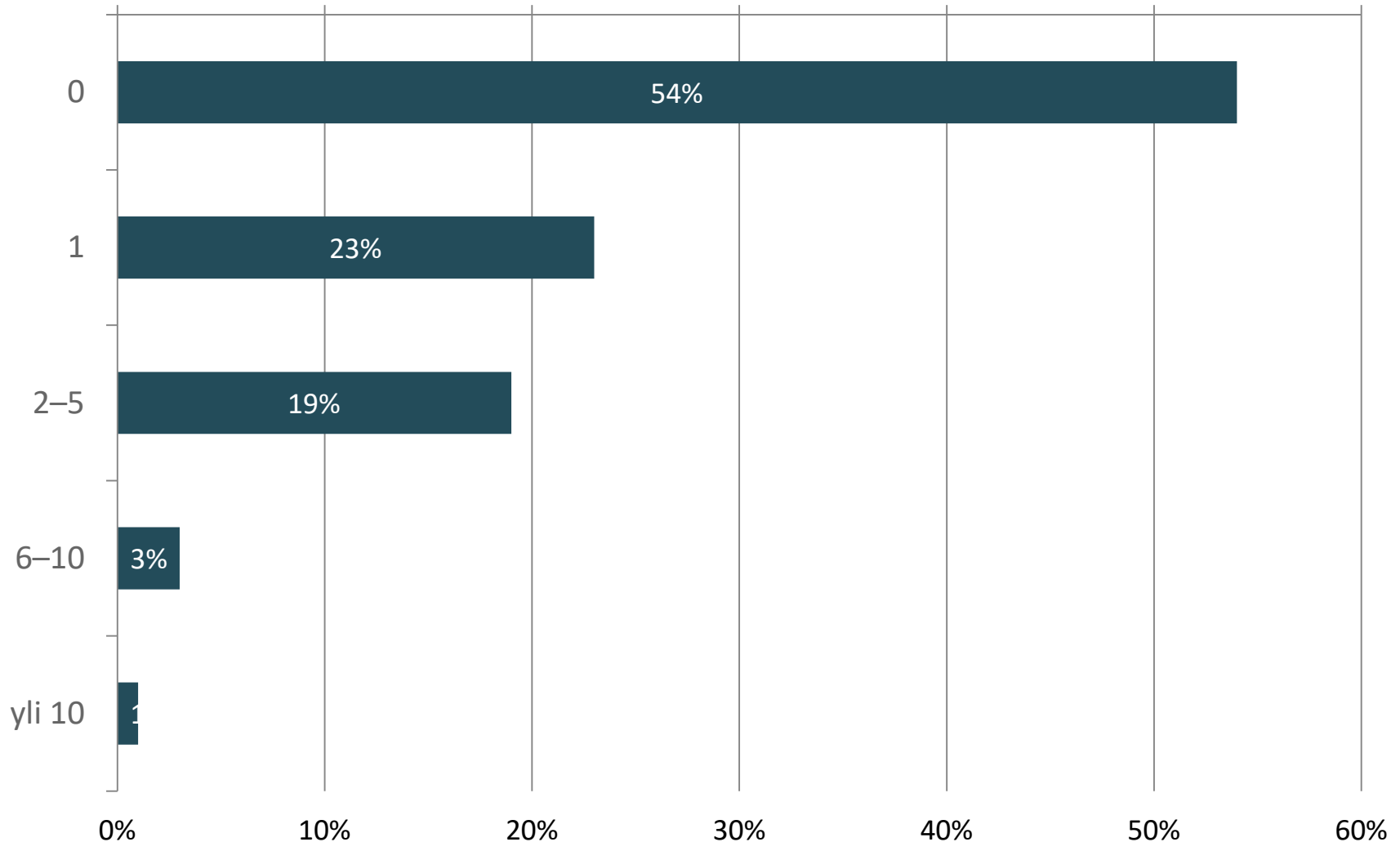
Vastaajien määrä: 6836





14. Kuinka monta metromatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

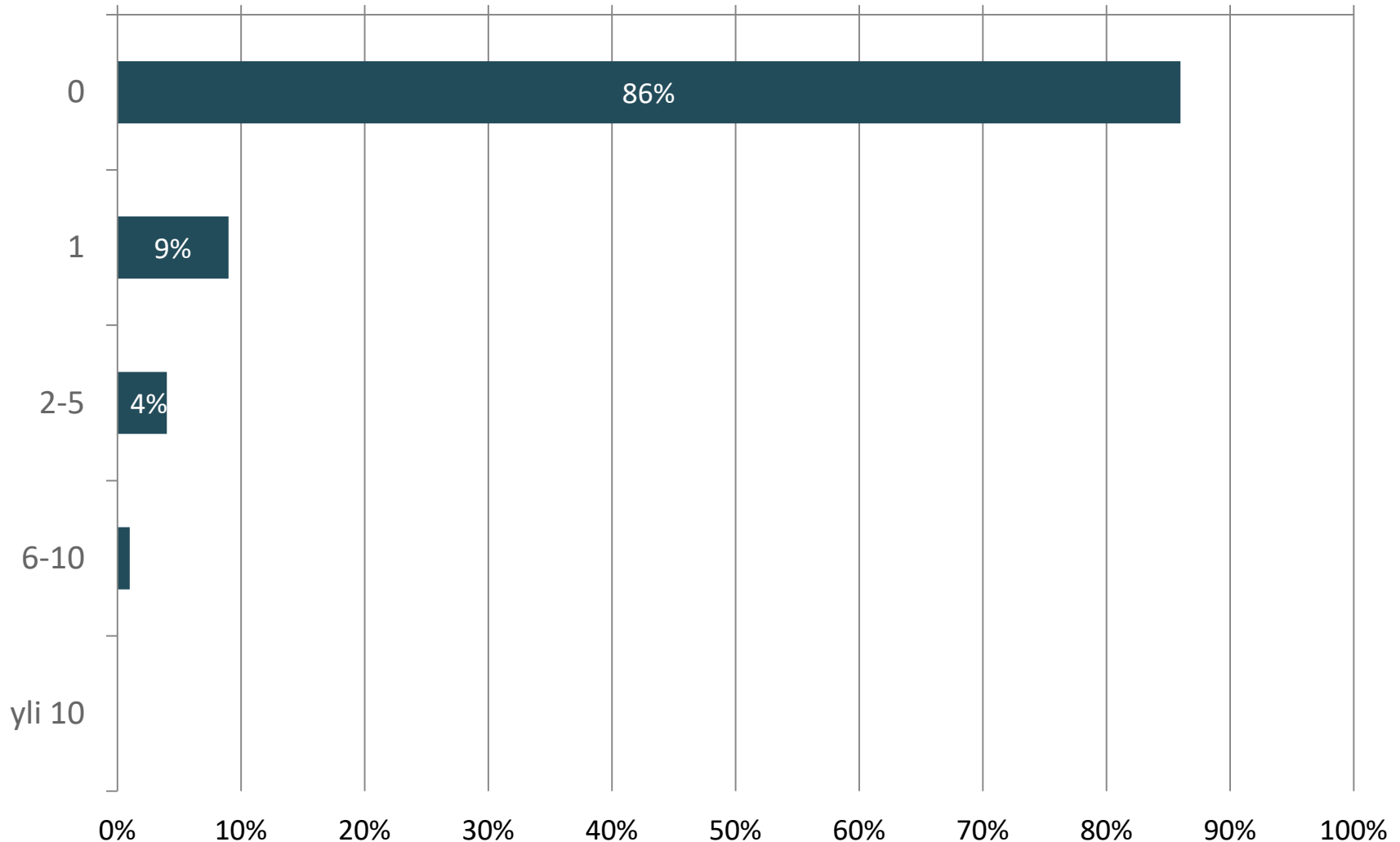
Vastaajien määrä: 6640



15. Kuinka monta junamatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?



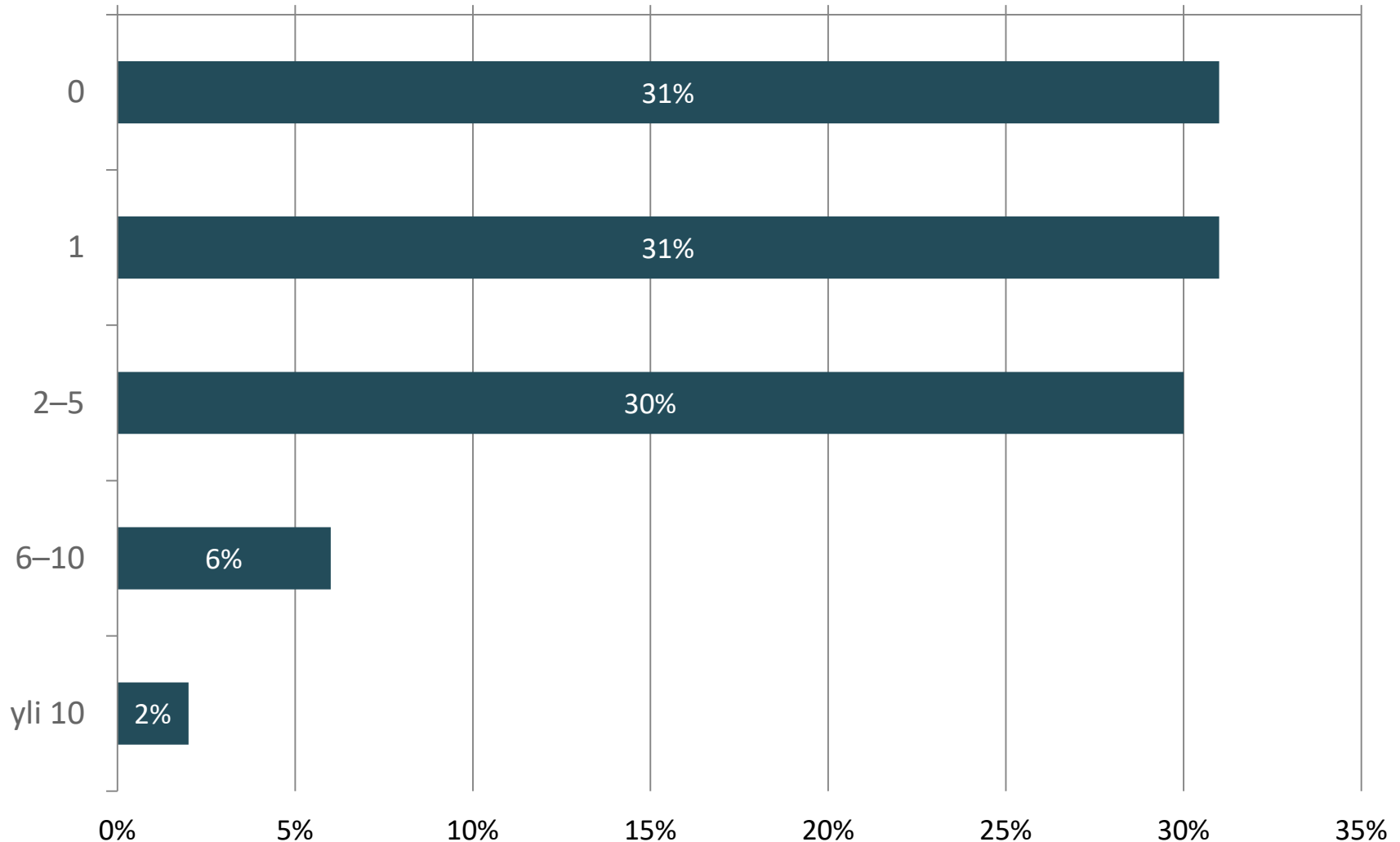
Vastaajien määrä: 6875



16. Kuinka monta bussimatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?



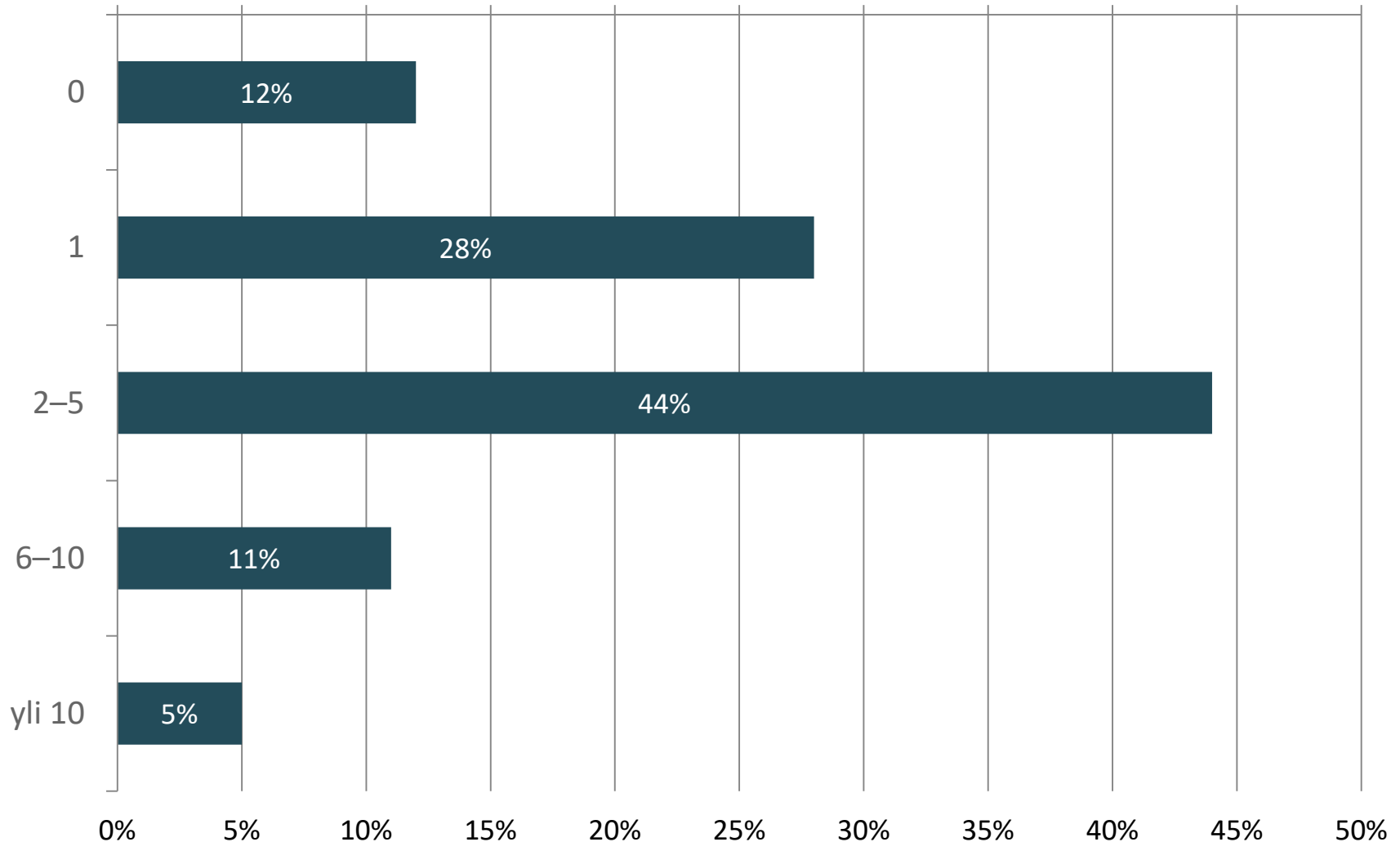
Vastaajien määrä: 6810





17. Kuinka monta kävelymatkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?

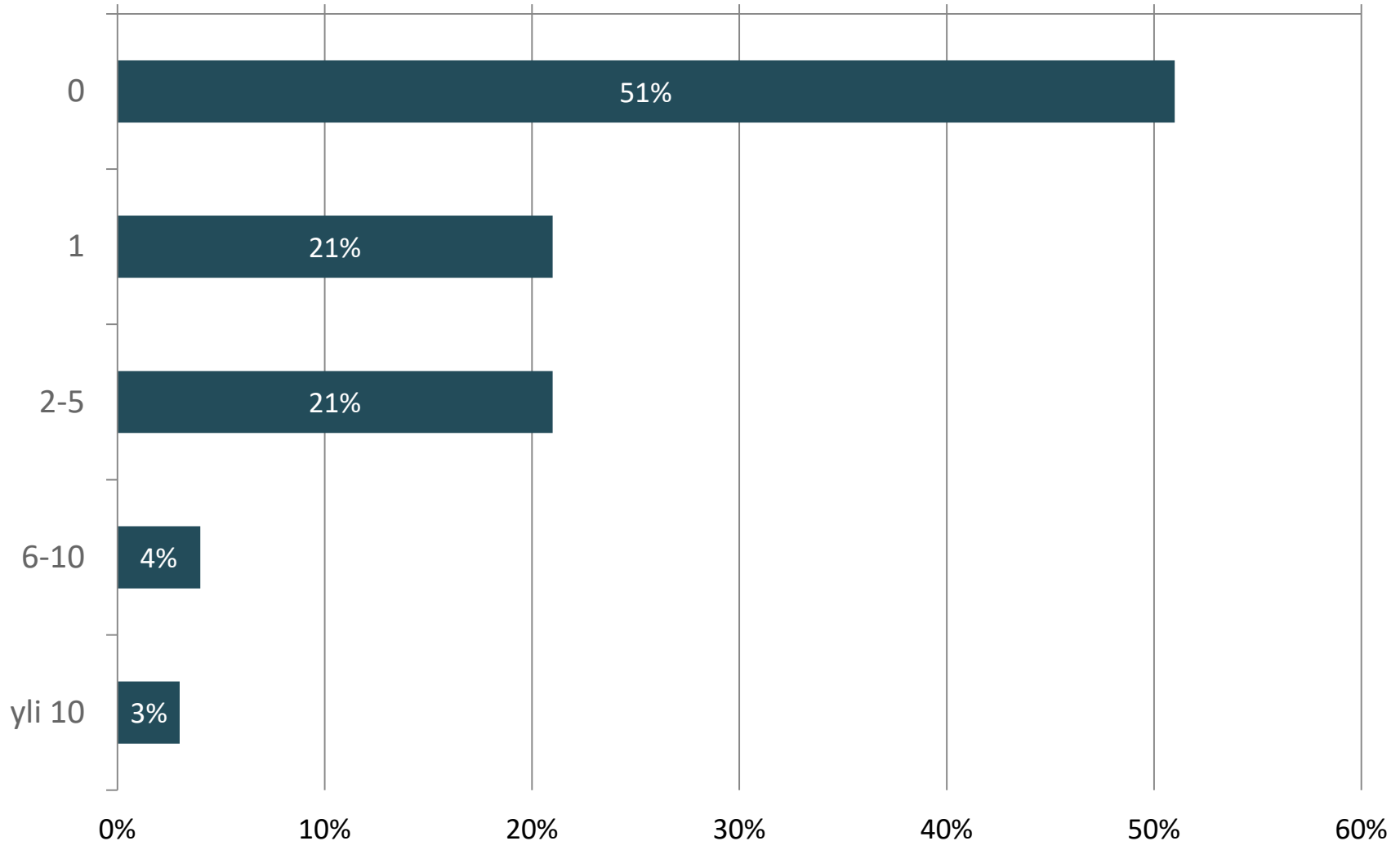
Vastaajien määrä: 7054



18. Kuinka monta omalla pyörällä tehtyä matkaa arvioisit kaupunkipyöräilyn korvaavan viikossa?



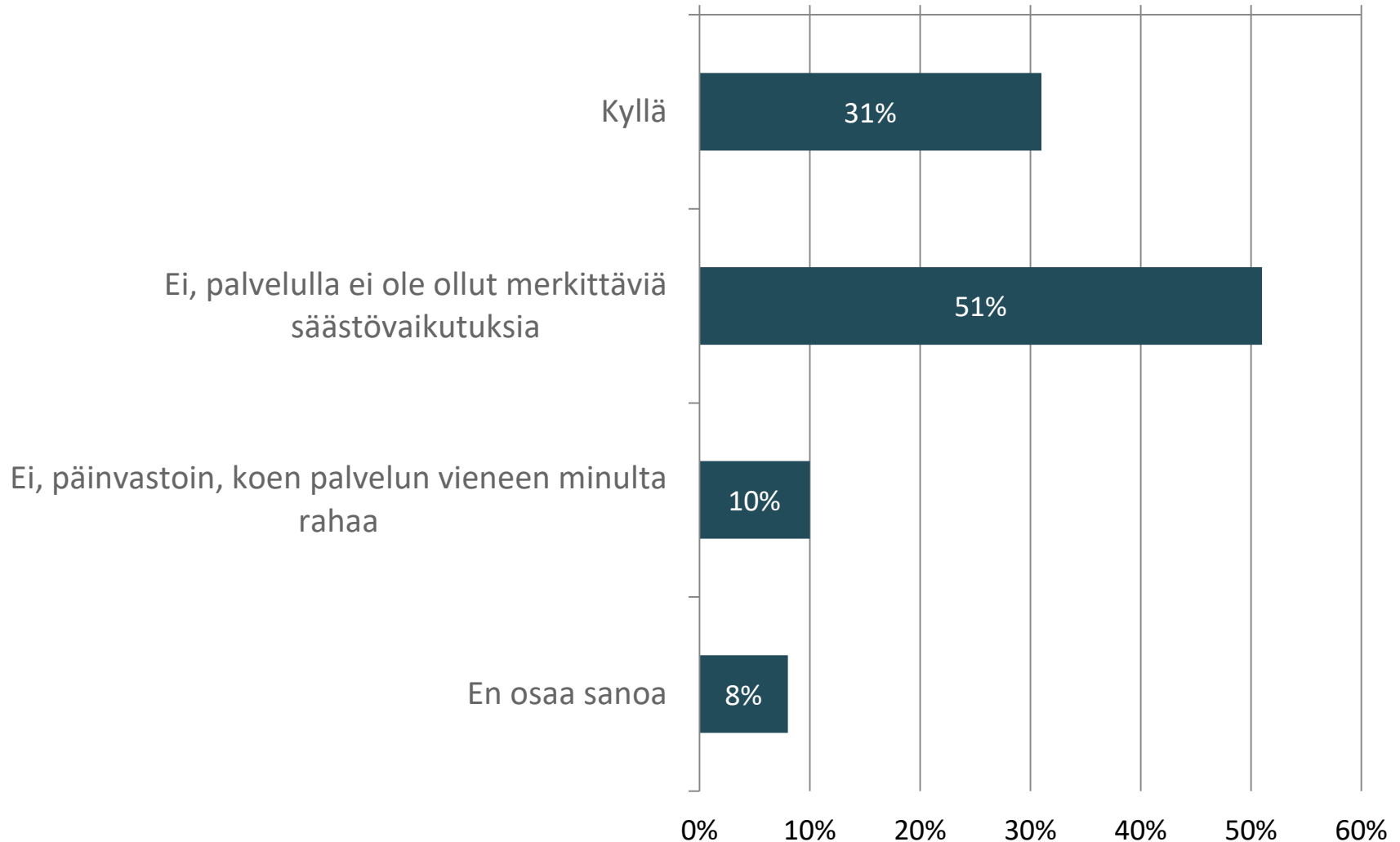
Vastaajien määrä: 7219



19. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle rahallisia säästöjä?



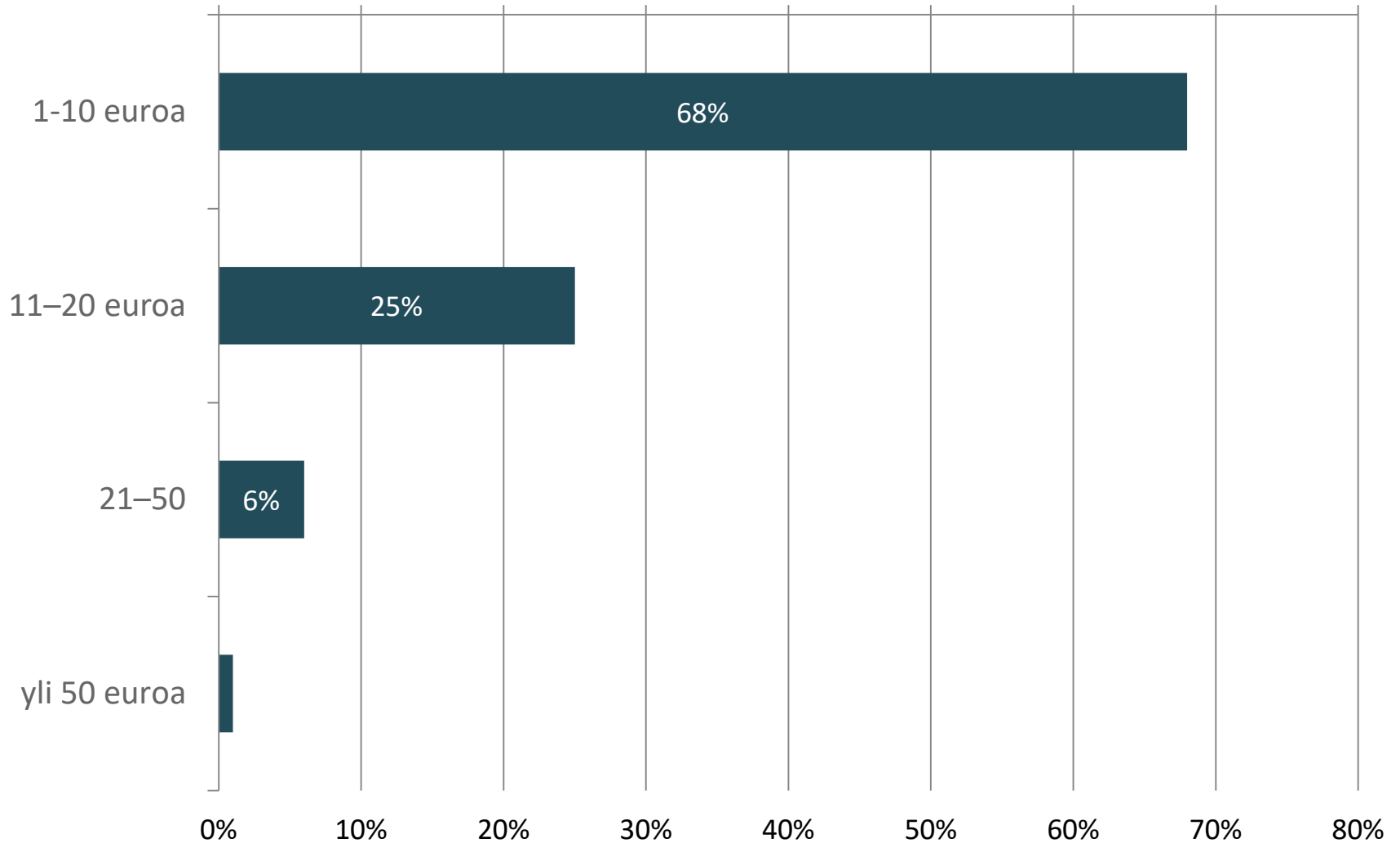
Vastaajien määrä: 7935



20. Kuinka paljon arvioisit sen säästävän rahaa viikossa?



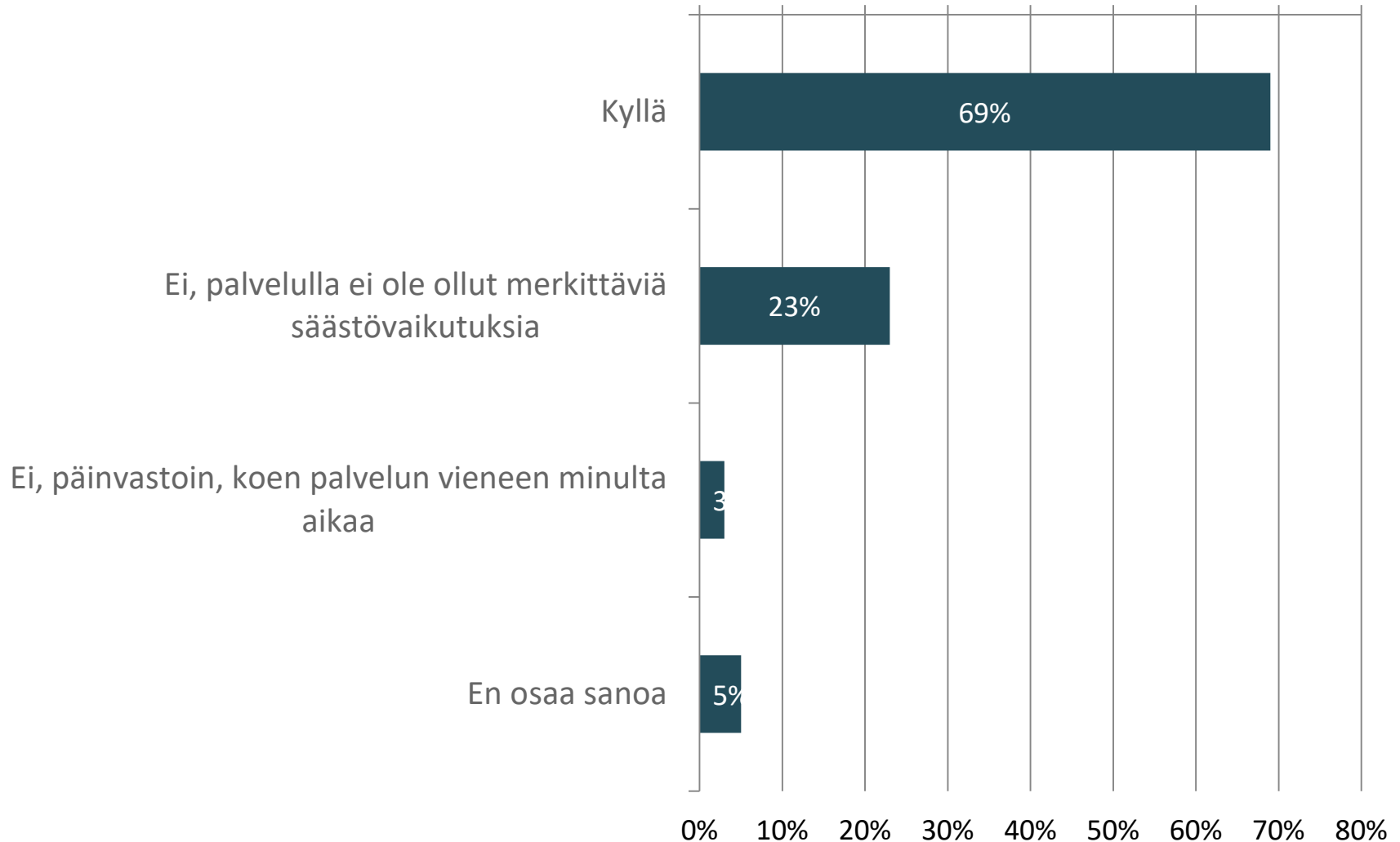
Vastaajien määrä: 2370



21. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle ajallisia säästöjä



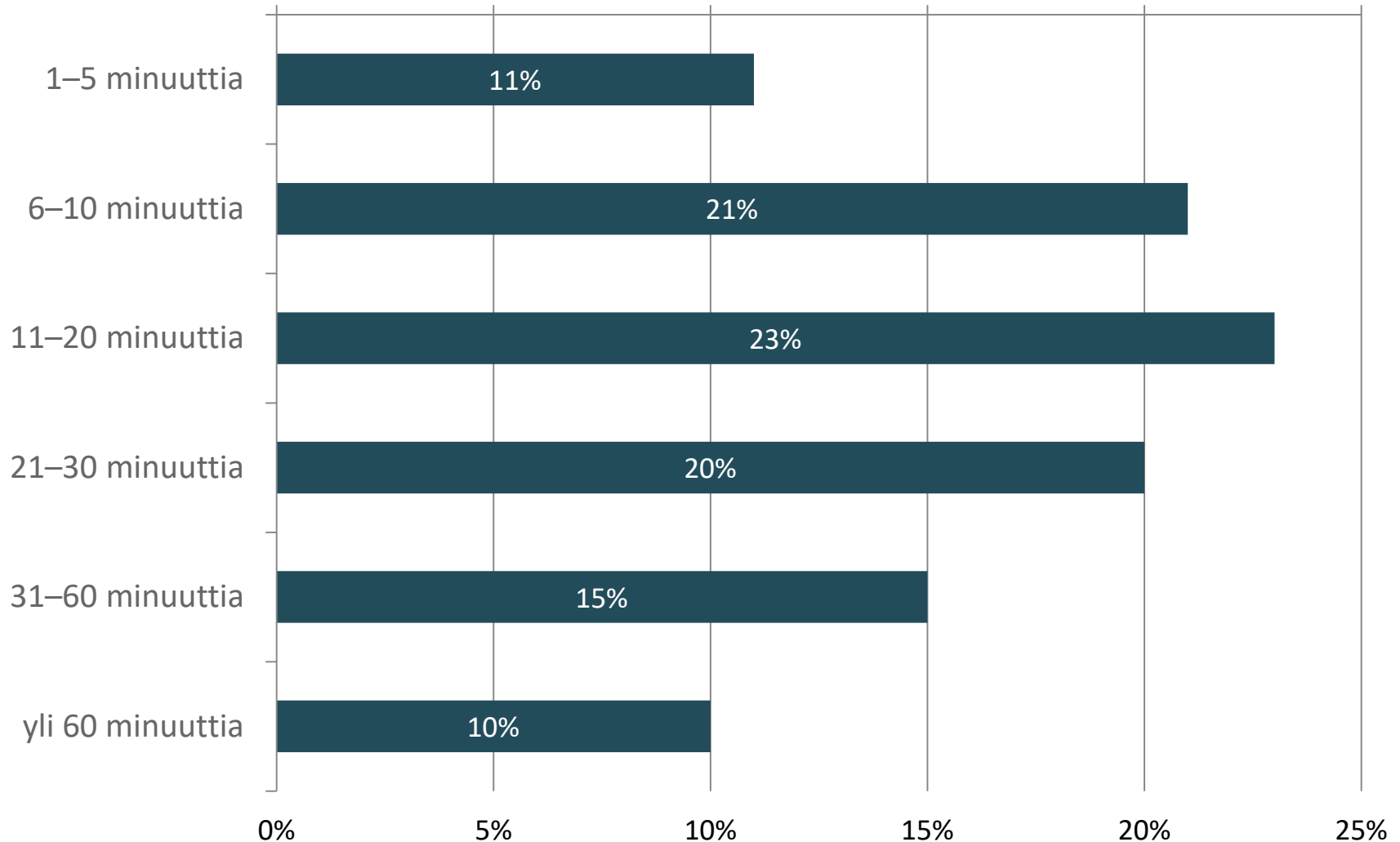
Vastaajien määrä: 7935



22. Kuinka paljon arvioisit sen säästävän aikaa viikossa?



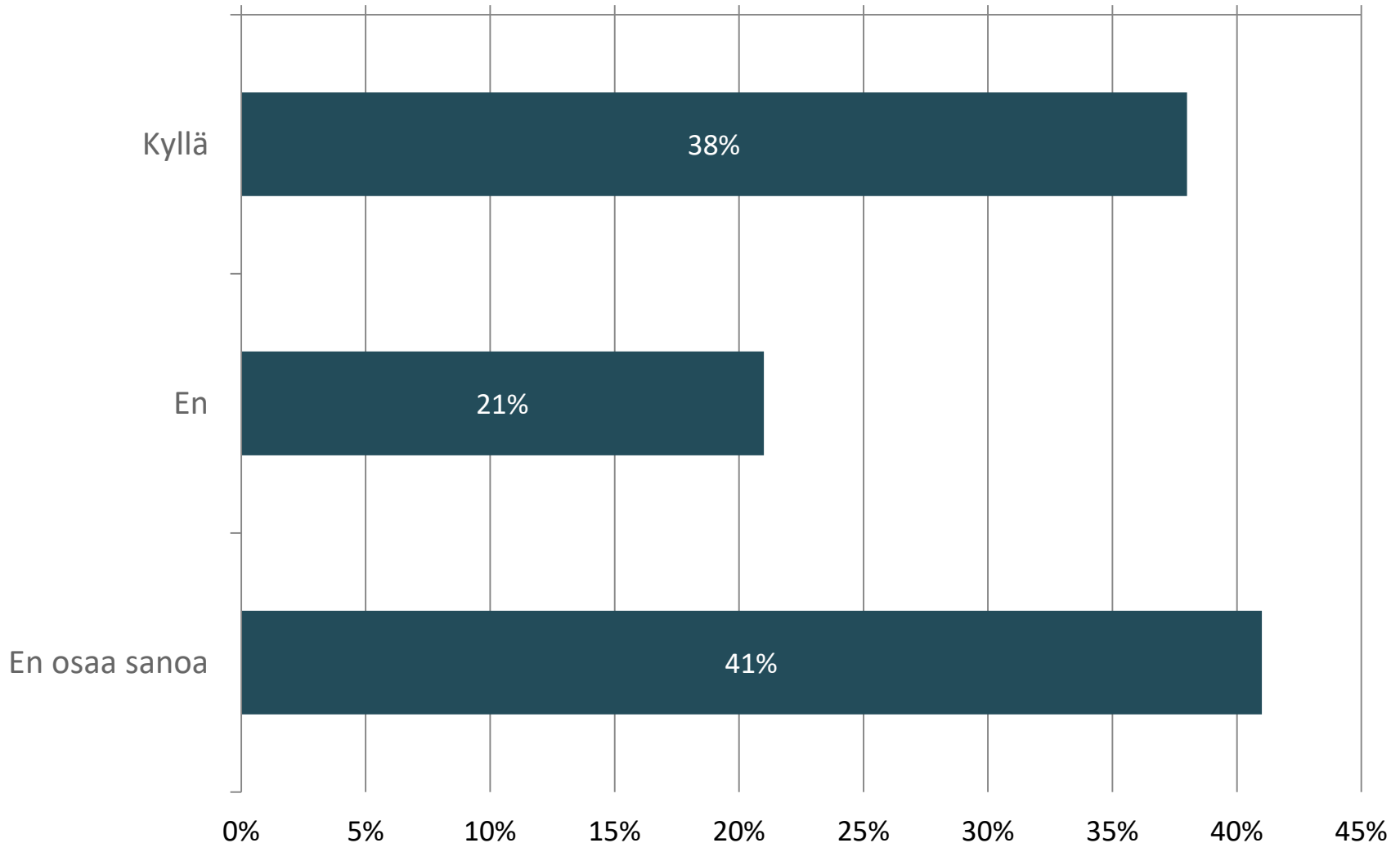
Vastaajien määrä: 5335



23. Oletko saanut kaupunkipyöräpalvelun kehittämissuunnitelmista riittävästi tietoa?



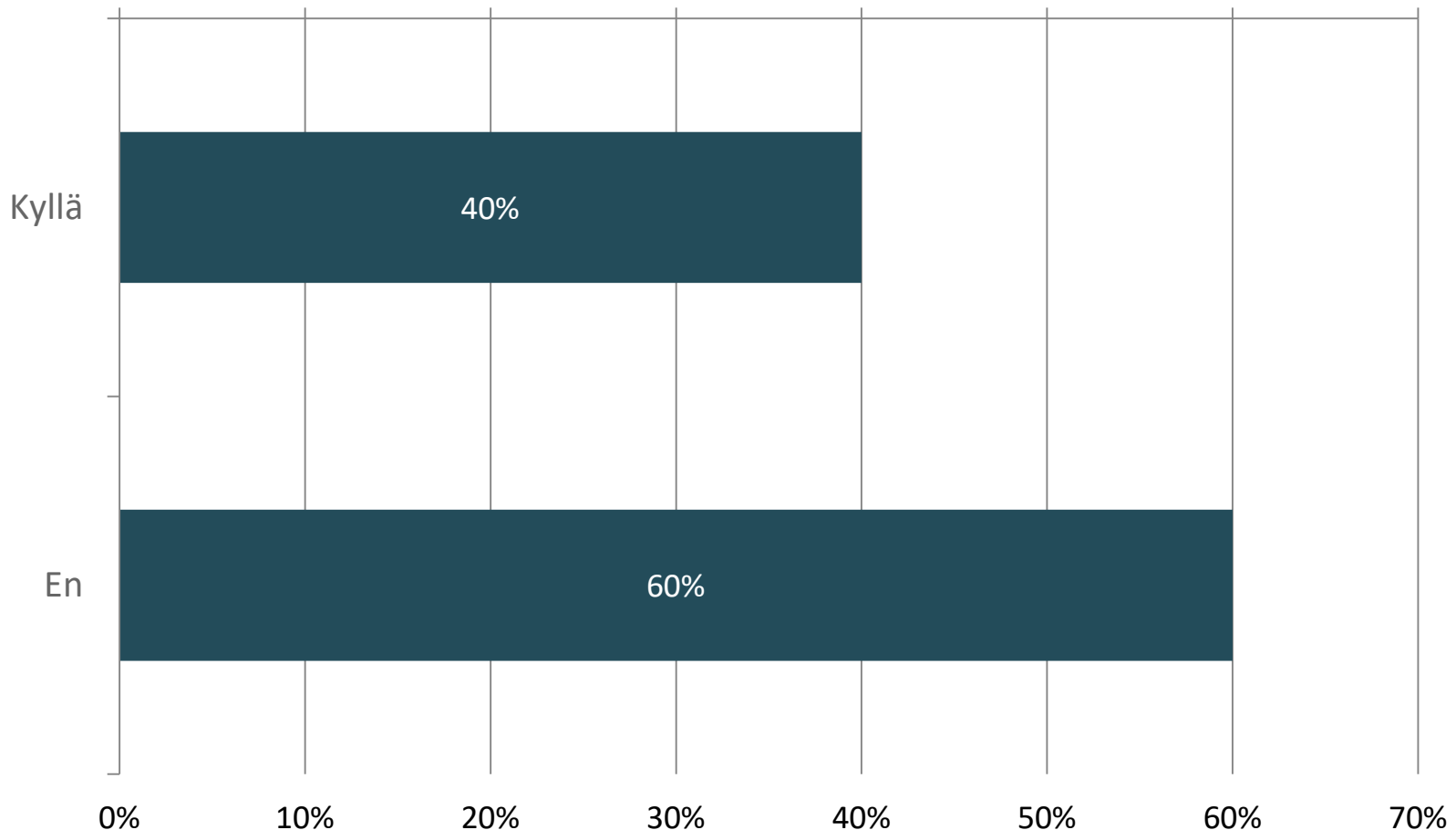
Vastaajien määrä: 7935





24. Oletko vastannut kaupunkipyöräasemien sijainteja koskeviin kyselyihin tai antanut muuten palautetta palvelun kehittämiseksi?

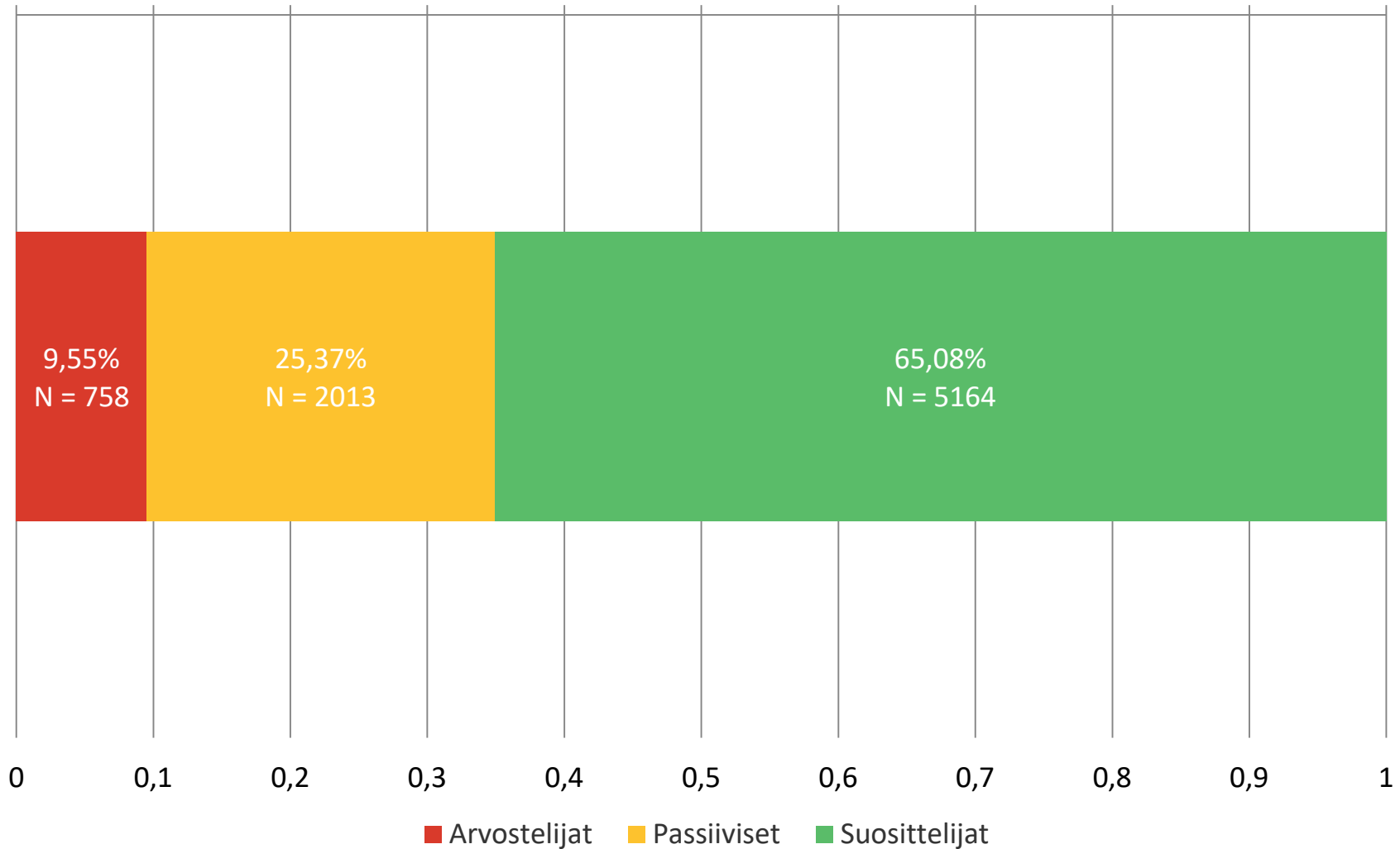
Vastaajien määrä: 7911



25. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystäville?



Vastaajien määrä: 7935





25. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystäväillesi?

Vastaajien määrä: 7935

Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
N = 758							N = 2013		N = 5164	
9,55%							25,37%		65,08%	
78	30	48	82	72	200	248	590	1423	1671	3493
0,98%	0,38%	0,6%	1,03%	0,91%	2,52%	3,13%	7,44%	17,93%	21,06%	44,02%

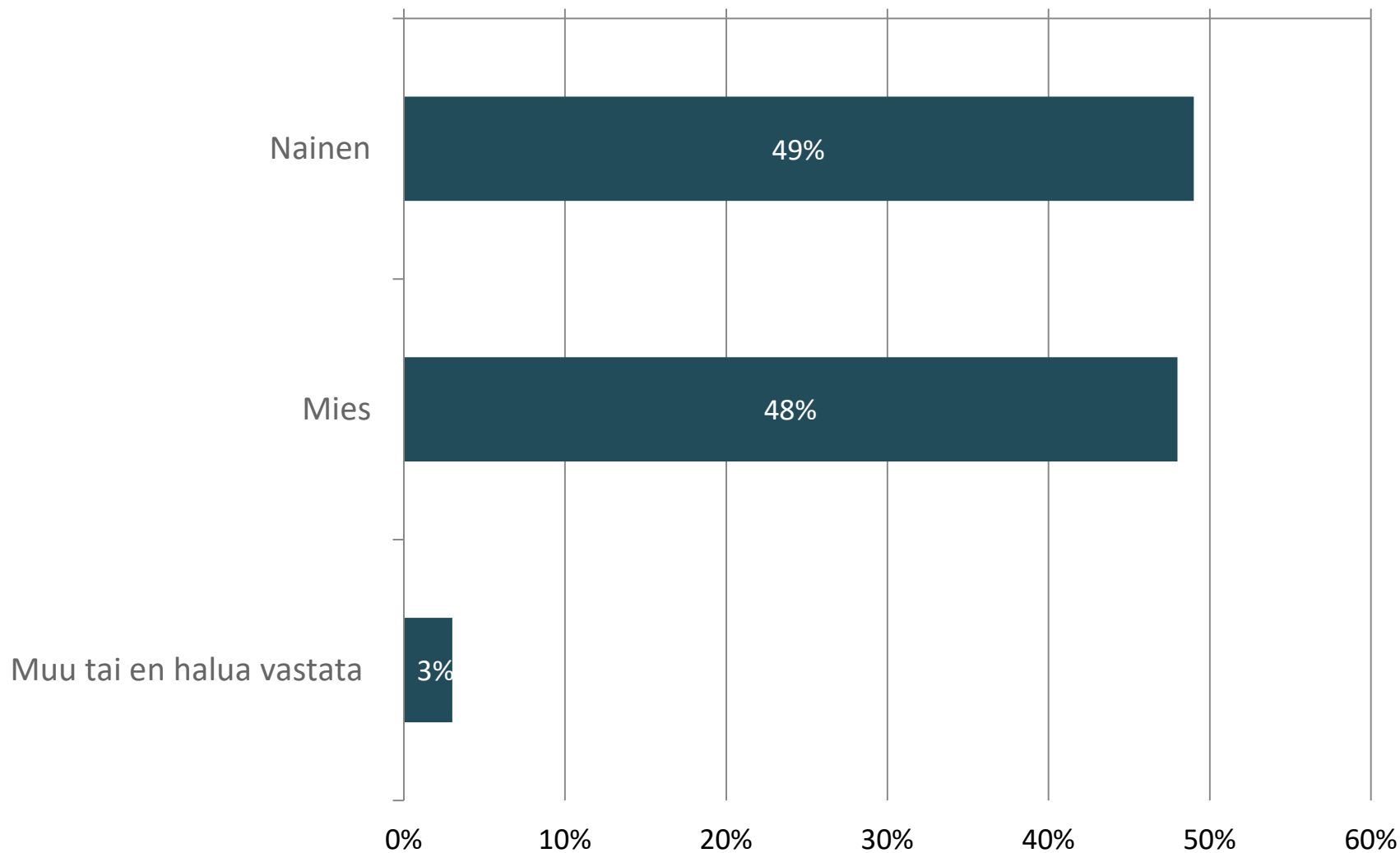
Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
7935	56	8,6

56 on edelleen hyvä tulos, mutta laskua edellisvuodesta on tapahtunut (65 vuonna 2017).



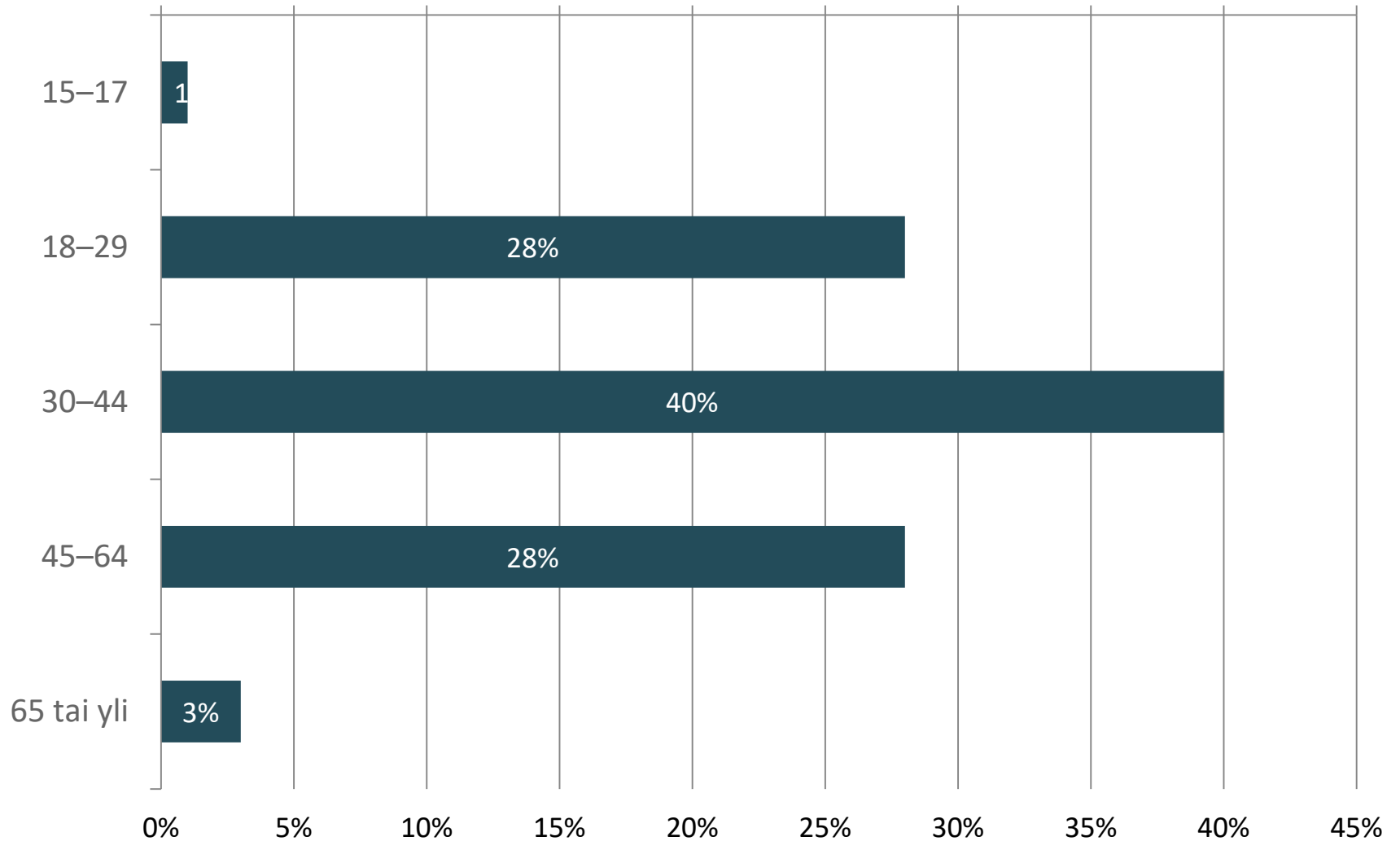
28. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 7935



29. Ikä

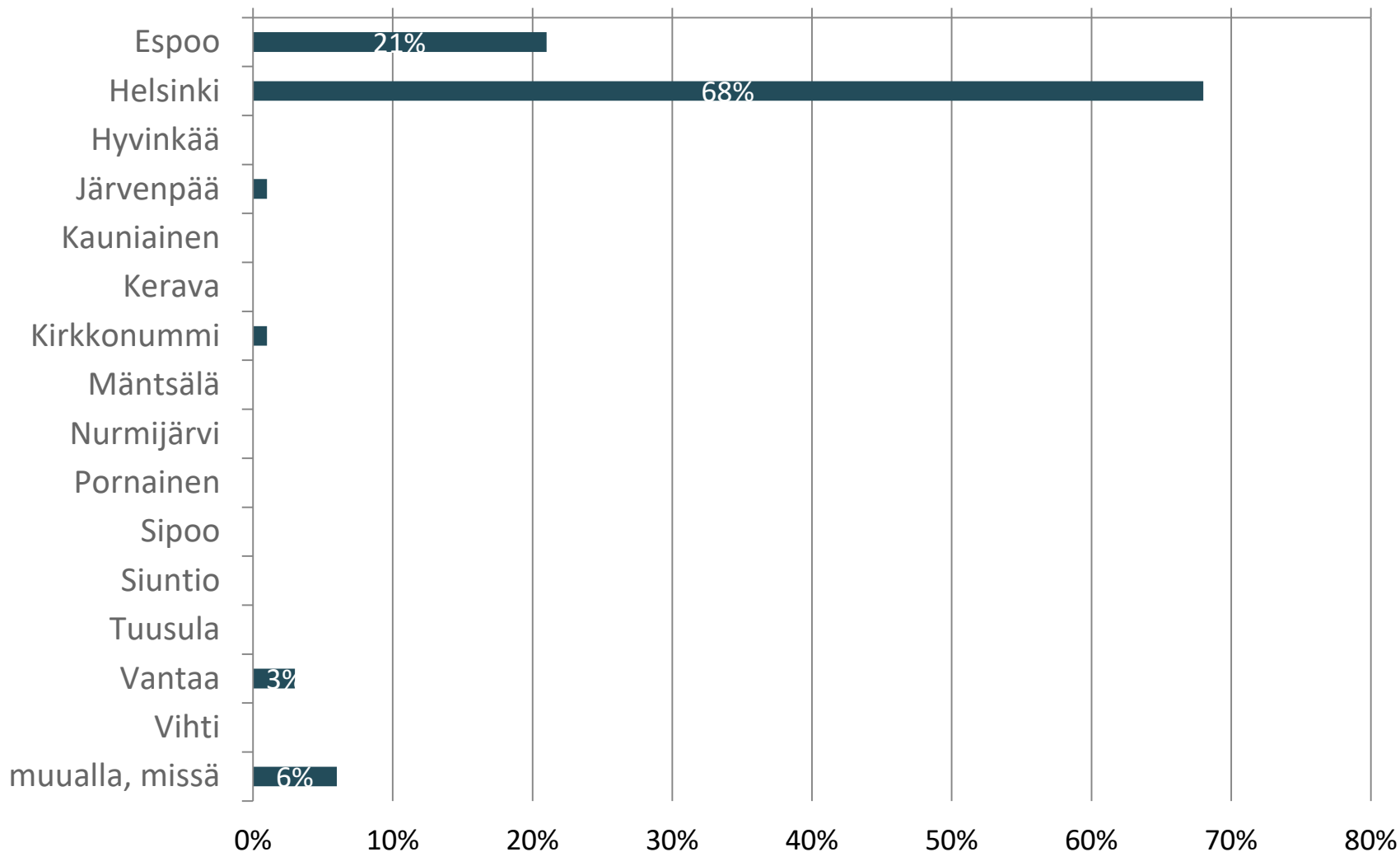
Vastaajien määrä: 7935



30. Missä kaupungissa/kunnassa asut?



Vastaajien määrä: 7935



30. Missä kaupungissa/kunnassa asut?



Vastaajien määrä: 7935

	N	Prosentti
Espoo	1615	20,35%
Helsinki	5376	67,75%
Hyvinkää	27	0,34%
Järvenpää	44	0,55%
Kauniainen	23	0,29%
Kerava	24	0,3%
Kirkkonummi	52	0,66%
Mäntsälä	7	0,09%
Nurmijärvi	17	0,21%
Pornainen	7	0,09%
Sipoo	10	0,13%
Siuntio	1	0,01%
Tuusula	27	0,34%
Vantaa	203	2,56%
Vihti	15	0,19%
muualla, missä	487	6,14%

KIITOS



→ [Pyöräilymetropoli.fi](https://pyorailymetropoli.fi)