

Helsingin ja Espoon kaupunkipyörien asiakaskysely 2019

5.–15.9.2019
9 185 vastaajaa



Tarja Jääskeläinen

Kaupunkipyörät 2019



- Kauden kesto 1.4.–31.10.2019
- Helsingissä asemaverkosto laajeni huhti-toukokuun aikana 88 uudella asemalla ja 880 pyörällä
- Lisäksi HKL hankki 3 pyöräasemaa varikoilleen heinäkuussa
- Helsingissä 241 asemaa ja 2 410 pyörää
- Espoossa 107 asemaa ja 1 070 pyörää
- **Yhteensä 348 asemaa ja 3 480 pyörää**

Miten tutkimus tehtiin?



- Tutkimus toteutettiin Webropol-nettikyselynä suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi.
- Kysely lähetettiin kaikille kaupunkipyöräpalvelun asiakaskannassa oleville. Kyselylinkki oli pop up -ikkunana myös hsl.fi/kaupunkipyorat/helsinki-sivulla.
- Kyselyn vastausaika 5.–15.9.2019.
- Vastaajien kesken arvottiin 20 kpl 2 leffalipun pakettia.

Miten tutkimus tehtiin?



- Kyselyyn vastasi 9 185 henkilöä (edellisvuonna 7 935 henkilöä).
- Vastaajien osuus on noin 10 % tämän kauden asiakasmäärästä.
 - Kausiasiakkaita 61 310 (73 %)
 - Viikkoasiakkaita 5 676 (7 %)
 - Päiväasiakkaita 17 028 (20 %) [huom! arvio, noin kolminkertainen viikko-ostojen määrään]
 - Yhteensä 83 607 (tilanne 23.9.)
- Kyselyyn vastanneista
 - Kausiasiakkaita 7 980 (87 %)
 - Viikkoasiakkaita 251 (3 %)
 - Päiväasiakkaita 954 (10 %)

Keskeisimmät havainnot



- **Suurin osa**, 41 %, on **useimmiten** kulkenut **joukkoliikenteellä** viimeisen vuoden aikana, autolla 13 %, omalla pyörällä 13 %, yhdistelmällä pyörä (oma tai kaupunkipyörä) ja joukkoliikenne 12 % ja kävellen 10 %.
- Enemmistö käyttää kaupunkipyörää **muutaman kerran viikossa** (34 %) tai muutaman kerran kuussa (22 %), 26 % noin kerran päivässä tai useammin (23 % vuonna 2018).
- **78 % käyttää pyöriä vapaa-ajan matkoilla, 57 % työmatkoilla ja 56 % asiointimatkoilla.** Kuntoilun vuoksi pyöriä kertoo käyttävänsä 15 %.
- 29 % kulkee usein **osan matkasta kaupunkipyörällä ja osan joukkoliikenteellä**, 42 % silloin tällöin. 29 % kulkee aina koko matkan kaupunkipyörällä. Yhdistelyä tehdään eniten metron kanssa (metro 41 %, juna 24 %, bussi 20 % ja ratikka 12 %).
- 32 % kokee saaneensa rahallista ja **65 % ajallista säästöä.**
- **NPS-luku** (palvelun suositteluarvo) on **59**, mikä on erinomainen tulos (56 vuonna 2018).

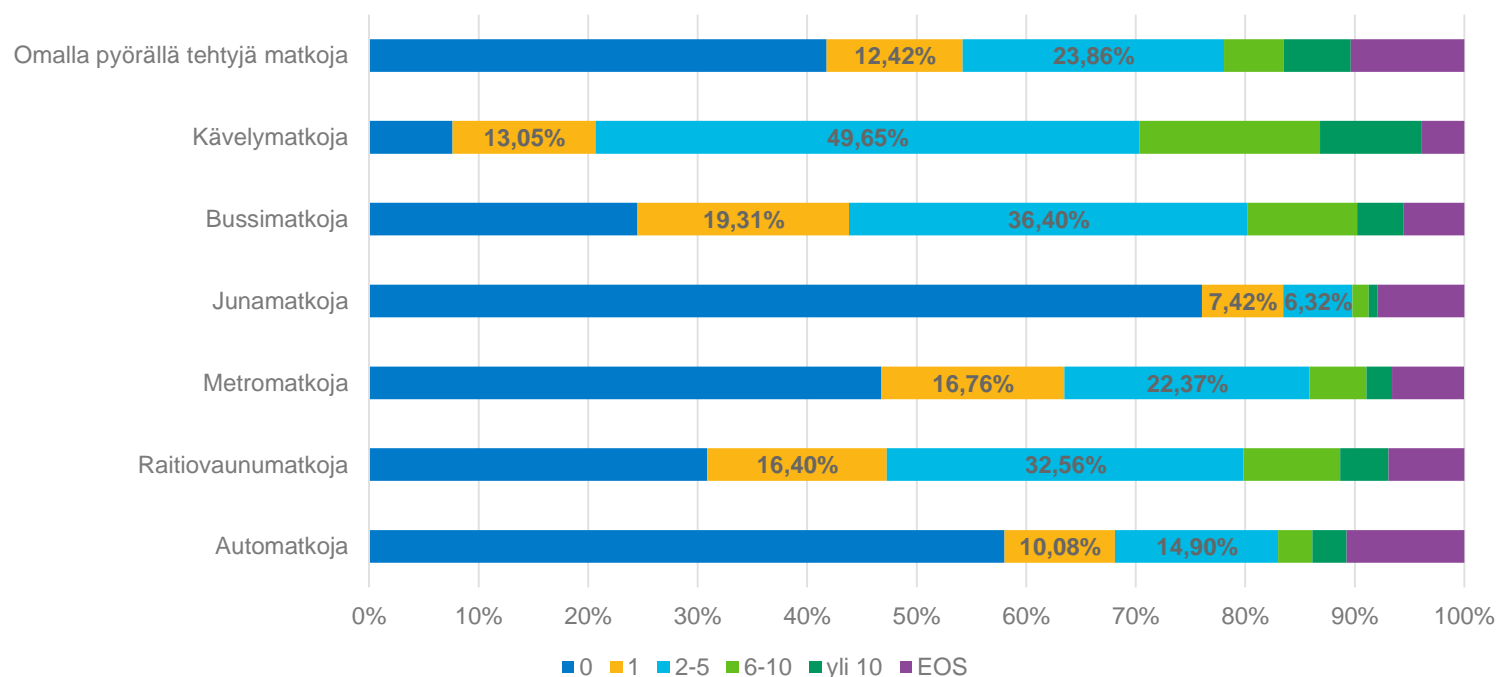
Keskeisimmät havainnot



→ Kaupunkipyöriä vähintään muutaman kerran viikossa käyttäviltä (N= 5 525) kysyttiin, montako muulla kulkutavalla tehtyä matkaa **kaupunkipyörä on korvannut viikossa:**

- **Vähintään yhden matkan:** kävely 88 %, bussi 70 %, ratikka 62 %, oma pyörä 48 %, metro 47 %, **auto 31 %**, juna 16 %.
- **2–5 matkaa:** kävely 50 %, bussi 36 %, ratikka 33 %, oma pyörä 24 %, metro 22 %, **auto 15 %**, juna 6 %.

Kaupunkipyörä on korvannut muita kulkutapoja viikossa



Keskeisimmät havainnot



- Palveluun ollaan varsin tyytyväisiä: yleisarvosana on **3,84** asteikolla 1–5, jossa 1 huonoin ja 5 paras arvosana (3,81 vuonna 2018).
- **Parhaat** arvostukset saivat (suluissa vuoden 2018 arvosana)
 - **Käyttömaksujen kohtuullisuus 4,35** (4,36)
 - **Käyttömaksujen selkeys 4,32** (4,31)
 - **Asemien kunto 4,23** (4,14)
 - **Rekisteröityminen käyttäjäksi ja käyttöoikeuden ostaminen** (hsl.fi/kaupunkipyörät) **4,08** (4,03)
 - Asemien sijainti 4,04 (uusi)
- **Heikoimmat** arvostukset saivat
 - **Täydelle asemalle palautus 3,24** (3,36)
 - Pikapalautekanavan käyttömahdollisuus 3,43 (uusi)
 - **Pyörien saatavuus 3,52** (3,01)
 - Pyörän palautus asematelineeseen 3,52 (uusi)
 - Pyöräpaikkojen saatavuus asemilla 3,63 (uusi)
 - **Pyörien kunto 3,7** (3,5)

Helsingissä, Espoossa ja molemmissa kaupunkipyöräilevien vertailu

Muuttuja	Helsingissä	Espoossa	Molemmissa
Vastaajien osuus (määrä)	73 % (6 686)	7 % (666)	20 % (1 833)
Sukupuoli	55 % naisia, 43 % miehiä	55 % naisia, 44 % miehiä	49 % naisia, 49 % miehiä
Ikäryhmä	1. 30-44 2. 45-64	1. 30-44 2. 45-64	1. 30-44 2. 18-29
Asuinkunta (suurimmat ryhmät)	81 % Helsinki, Espoo/Vantaa 3 %, Järvenpää 1 %	91 % Espoo, Helsinki/Kirkkonummi 2 %	51 % Espoo, 42 % Helsinki, Vantaa 2 %, Kirkkonummi 1 %
Aktiiviset JL-käyttäjät	41 %	36 %	40 %
Aktiiviset autoilijat	12 %	25 %	15 %
Käytön useus ¹	60 %	53 %	65 %
Matkan tarkoitus (monivalinta, %)	77 % vapaa-aika, 56 työ, 54 asiointi, 14 kuntoilu, 7 koulu	68 % vapaa-aika, 52 työ, 52 asiointi, 14 kuntoilu, 9 koulu	85 % vapaa-aika, 67 asiointi, 62 työ, 21 kuntoilu, 13 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	29 % (2-5 matkaa 14 %)	41 % (2-5 matkaa 21 %)	34 % (2-5 matkaa 16 %)
Kokonaistyytyväisyys	3,84	3,81	3,85
NPS	59	47	64

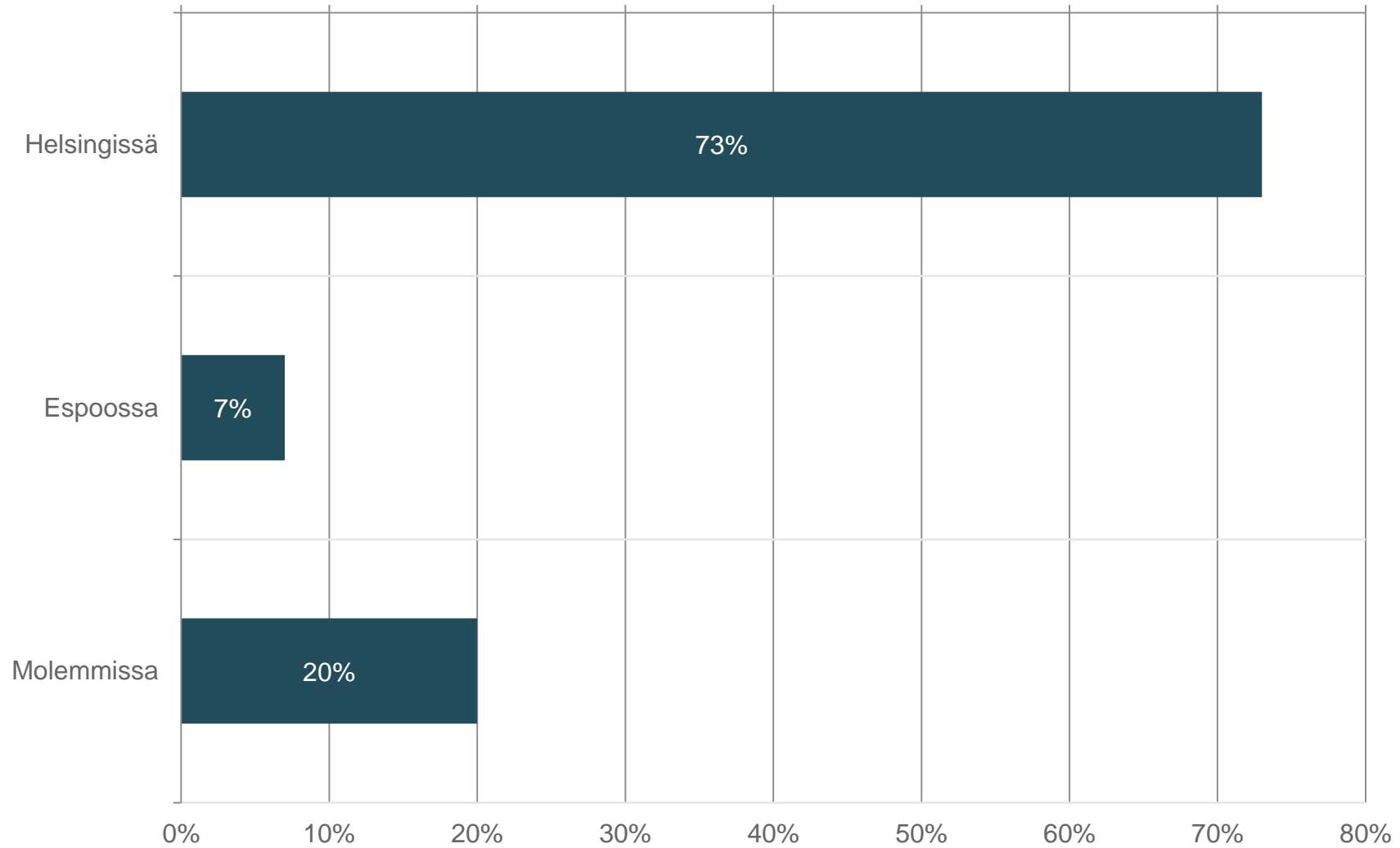
¹ Muutaman kerran viikossa tai useammin

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

Molemmissa kaupungeissa palvelua käyttävät ovat tyytyväisimpiä.

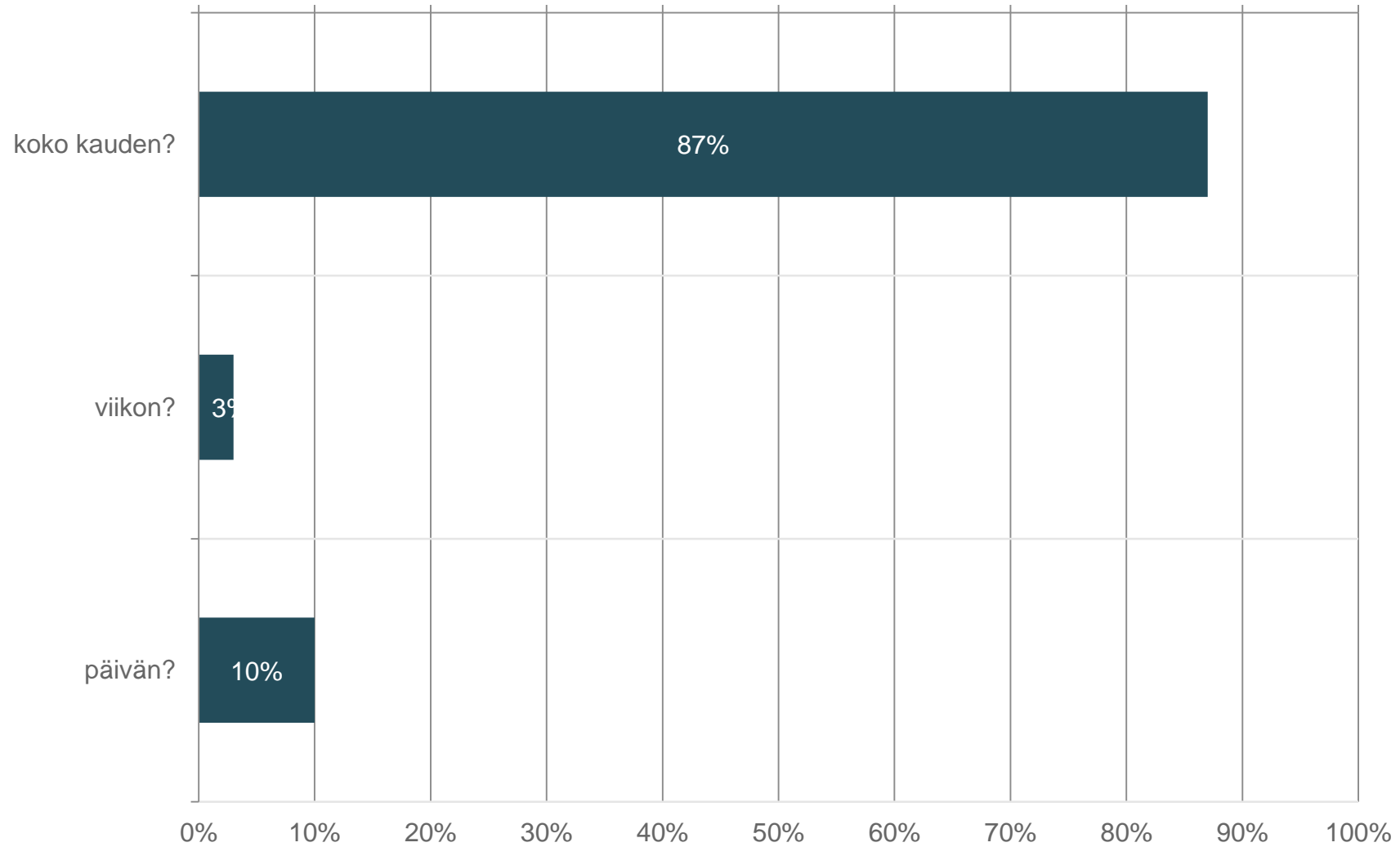
1. Missä kaupungissa käytät kaupunkipyöräpalvelua?

Vastaajien määrä: 9185



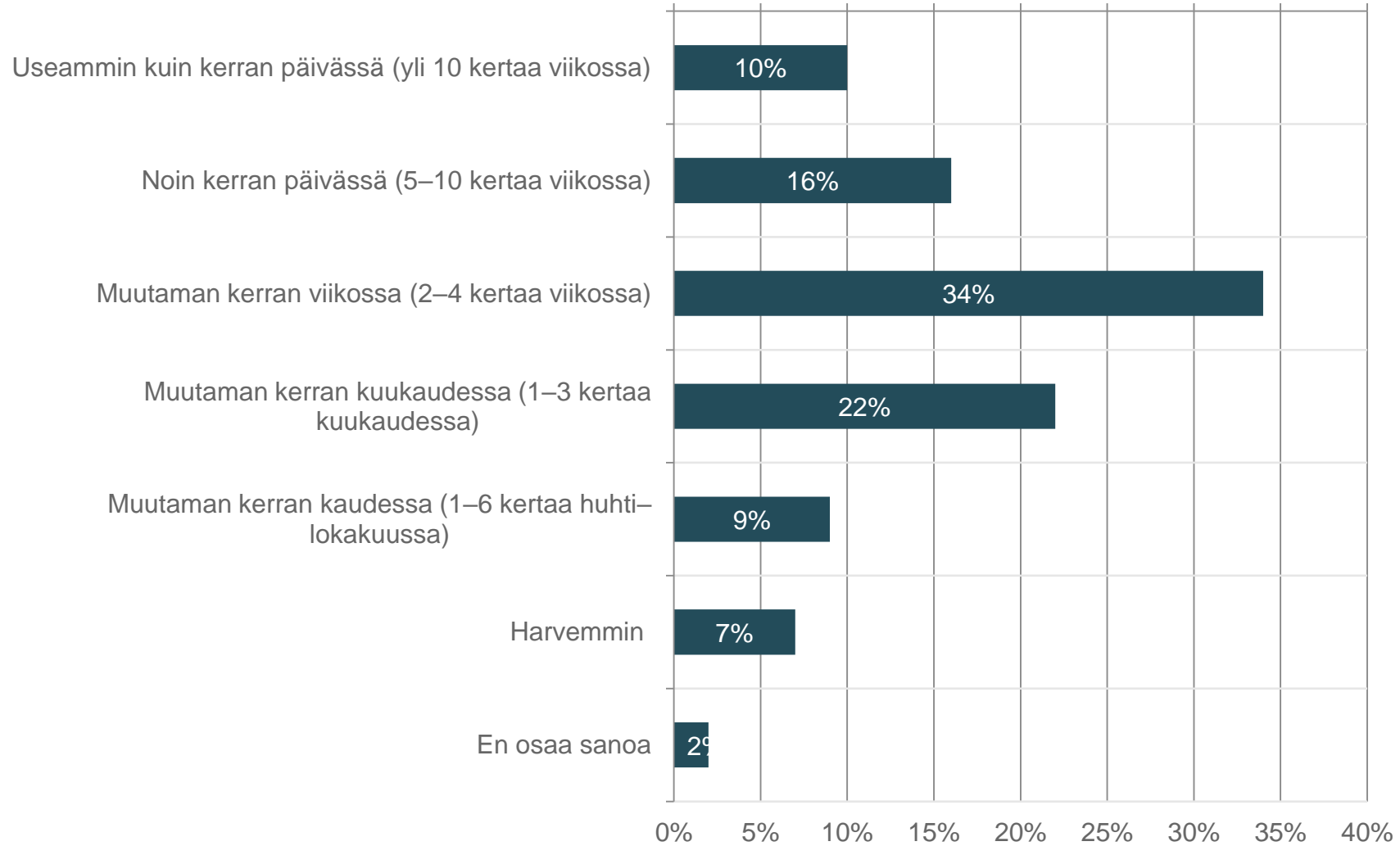
2. Oletko ostanut tai ostatko yleensä

Vastaajien määrä: 9185



3. Kuinka usein käytät kaupunkipyöräpalvelua?

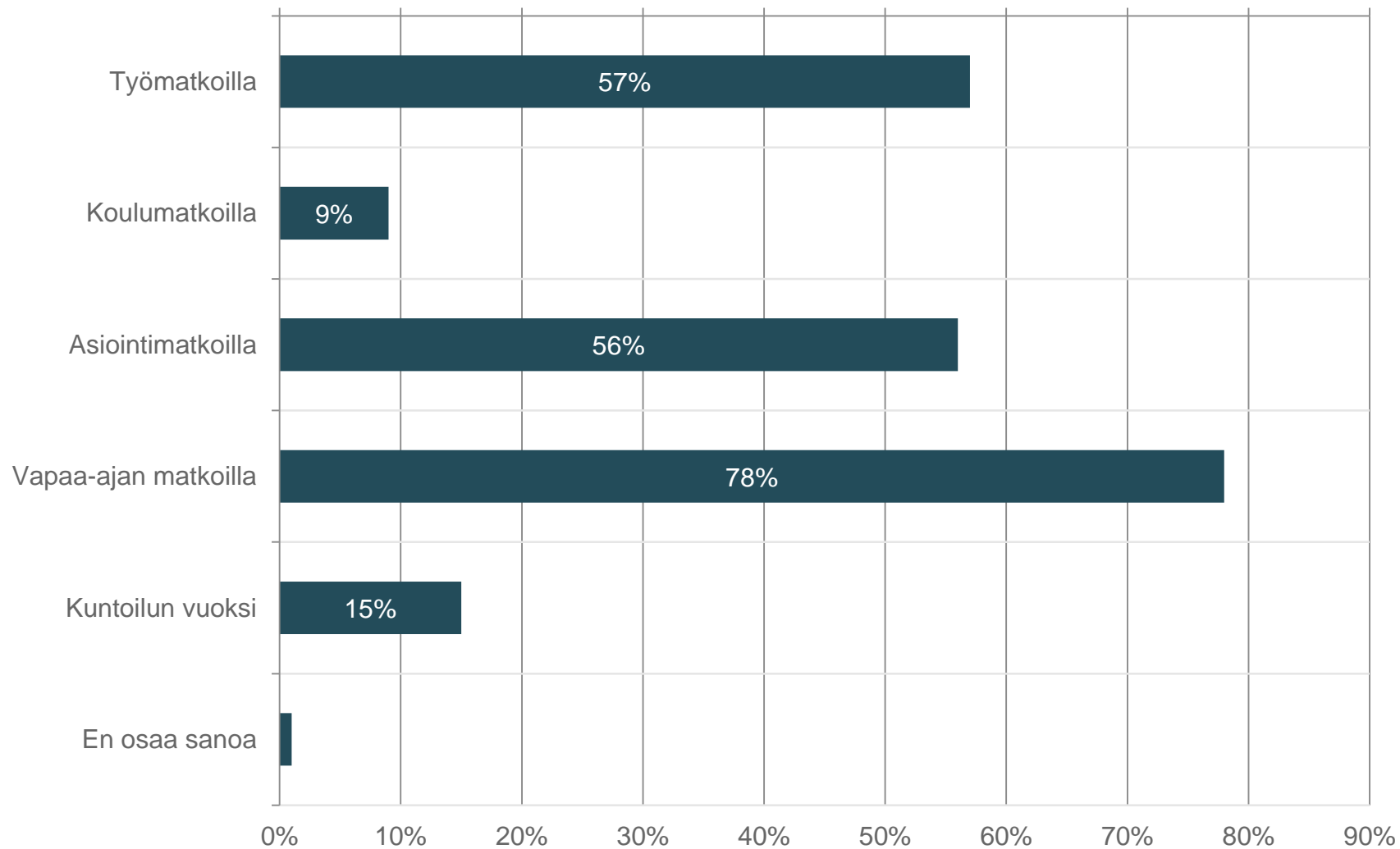
Vastaajien määrä: 9185



4. Millaisilla matkoilla käytät kaupunkipyörää?

Voit valita useita vaihtoehtoja.

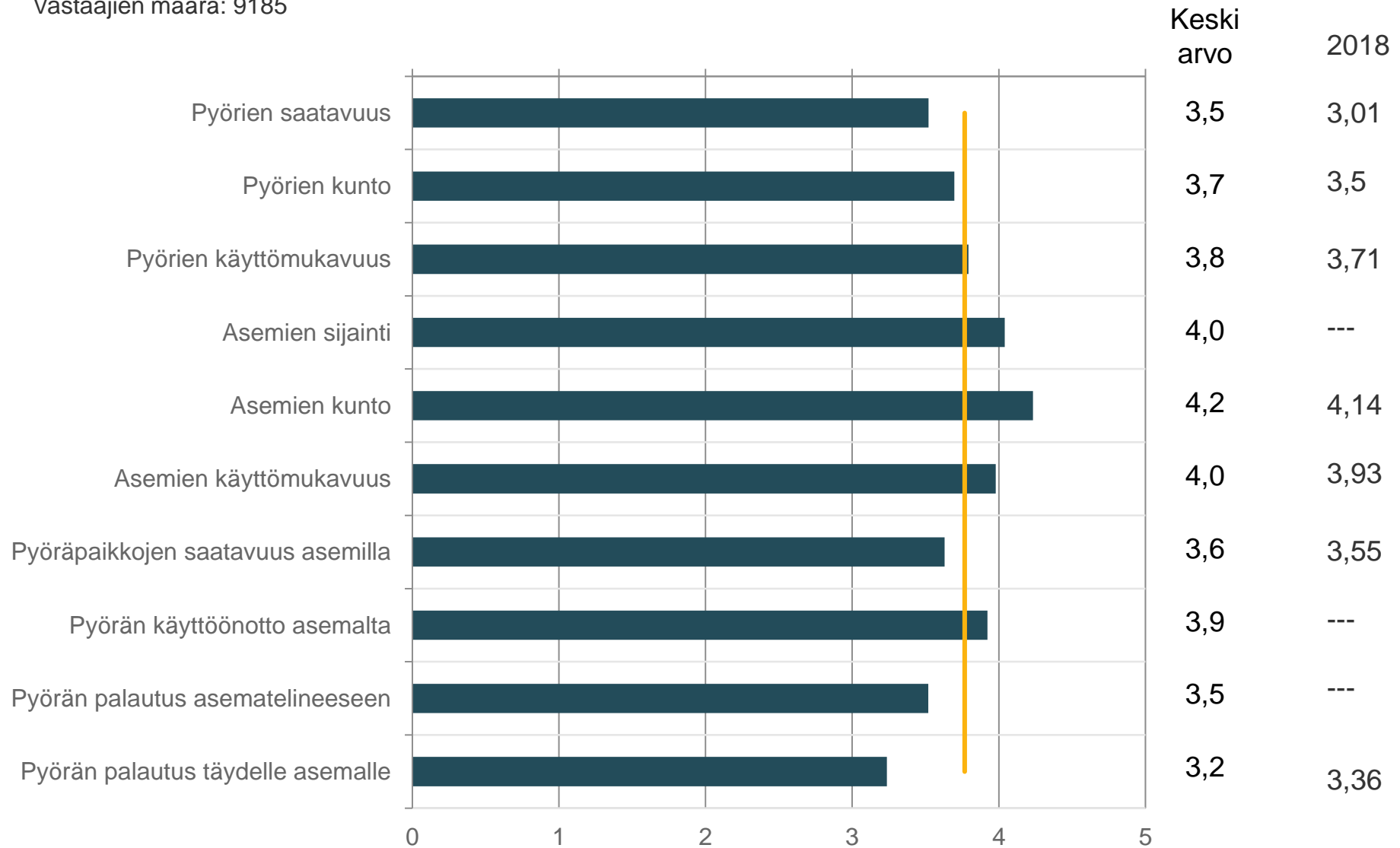
Vastaajien määrä: 9185, valittujen vastausten lukumäärä: 19878



5. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta: pyörät ja pyöräasemat?

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

Vastaajien määrä: 9185



5. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta: pyörät ja pyöräasemat?

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

Vastaajien määrä: 9185

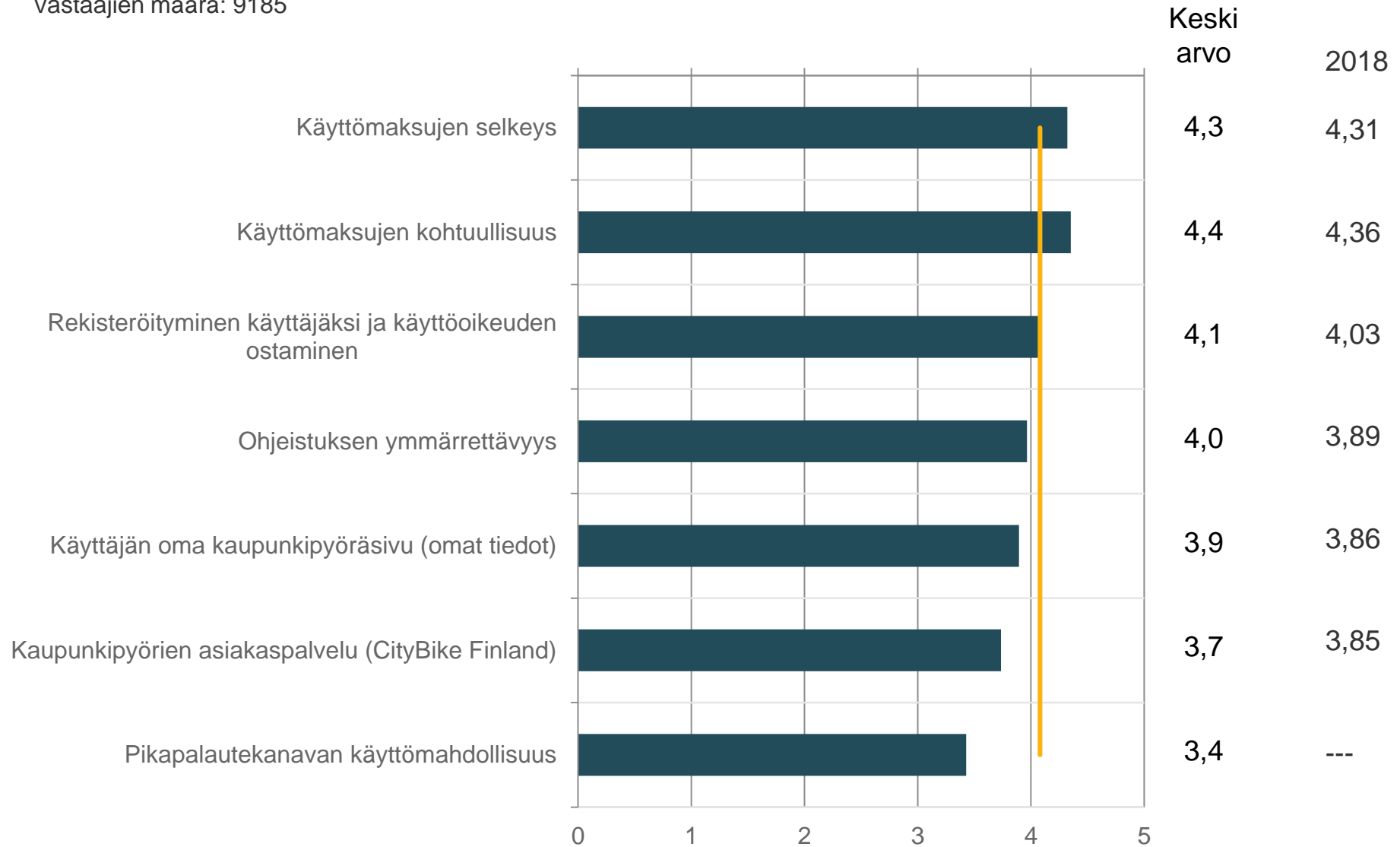


	1	2	3	4	5	EOS	Keskiarvo	Mediaani
Pyörien saatavuus	3,76%	12,03%	26,05%	43,7%	13,76%	0,7%	3,52	4
Pyörien kunto	0,77%	6,18%	27,6%	52,36%	12,18%	0,9%	3,7	4
Pyörien käyttömukavuus	1,19%	5,35%	24,18%	50,47%	17,95%	0,86%	3,79	4
Asemien sijainti	1,18%	3,76%	14,85%	49,49%	29,89%	0,84%	4,04	4
Asemien kunto	0,79%	2,24%	10,09%	45,45%	39,87%	1,55%	4,23	4
Asemien käyttömukavuus	1,52%	4,46%	16,41%	46,65%	27,94%	3,02%	3,98	4
Pyöräpaikkojen saatavuus asemilla	2,18%	8,58%	27,45%	44,1%	15,13%	2,56%	3,63	4
Pyörän käyttöönotto asemalta	1,95%	4,86%	18,19%	47,9%	26,08%	1,02%	3,92	4
Pyörän palautus asematelineeseen	4,52%	12,86%	26,5%	36,74%	18,26%	1,12%	3,52	4
Pyörän palautus täydelle asemalle	7,43%	14,5%	21,68%	25,28%	11,55%	19,56%	3,24	3

6. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta: maksut ja muut palvelut?

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

Vastaajien määrä: 9185



6. Miten arvioisit palvelun käyttökokemusta: maksut ja muut palvelut?

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

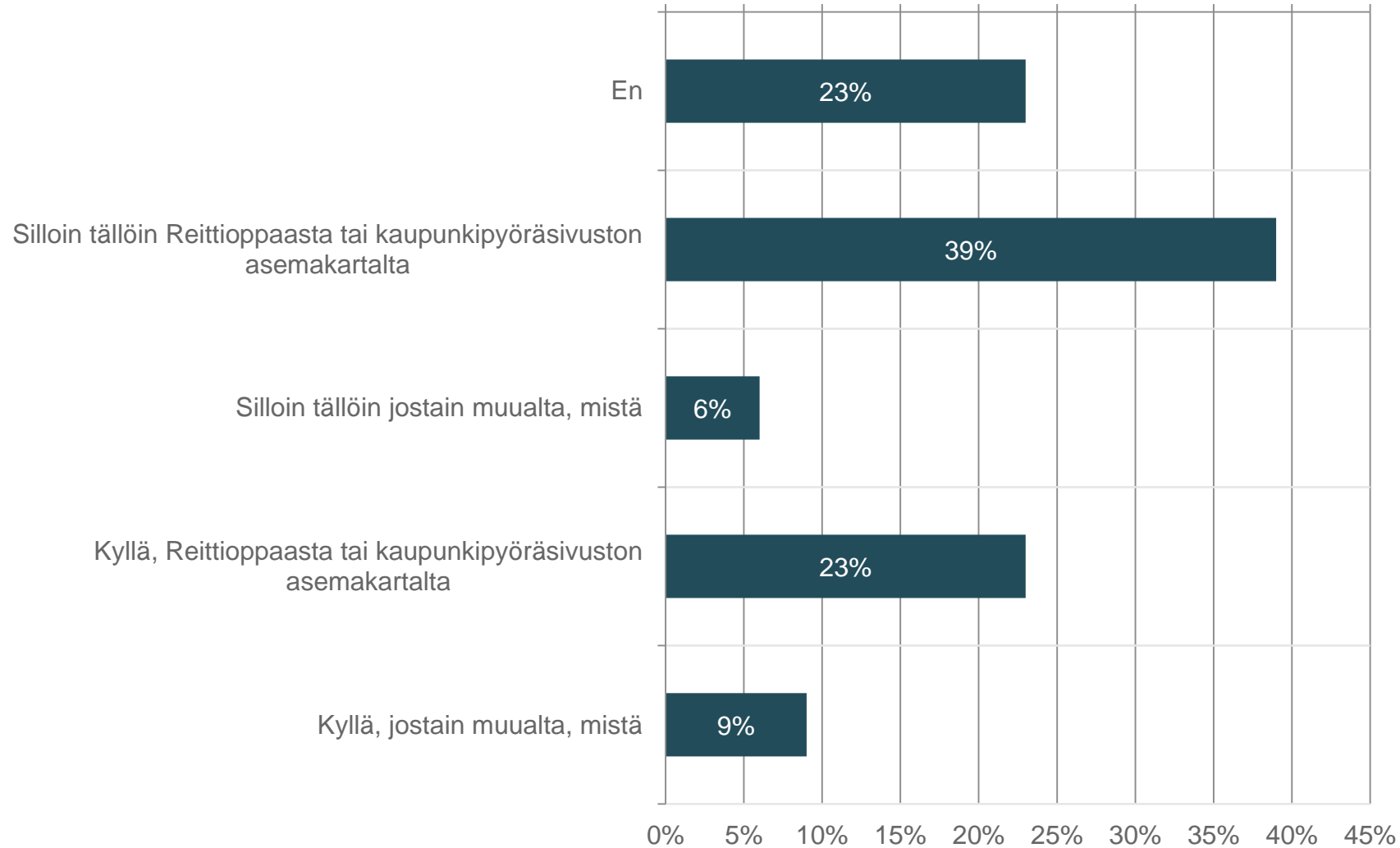
Vastaajien määrä: 9185



	1	2	3	4	5	EOS	Keskiarvo	Mediaani
Käyttömaksujen selkeys	1,83%	3,22%	8,37%	31,81%	51,43%	3,33%	4,32	5
Käyttömaksujen kohtuullisuus	1,63%	2,69%	9,48%	30,02%	54,21%	1,97%	4,35	5
Rekisteröityminen käyttäjäksi ja käyttöoikeuden ostaminen	2,32%	5,11%	13,98%	36,76%	39,4%	2,44%	4,08	4
Ohjeistuksen ymmärrettävyys	2,09%	5,01%	17,66%	42,16%	30,45%	2,63%	3,96	4
Käyttäjän oma kaupunkipyöräsivu (omat tiedot)	1,33%	3,88%	13,52%	29,96%	18,19%	33,12%	3,89	4
Kaupunkipyörien asiakaspalvelu (CityBike Finland)	2,84%	3,85%	7,69%	15,2%	12,72%	57,7%	3,74	4
Pikapalautekanavan käyttömahdollisuus	2,37%	2,14%	4,33%	5,78%	4,69%	80,68%	3,43	4

7. Tarkistatko pyörien saatavuuden etukäteen?

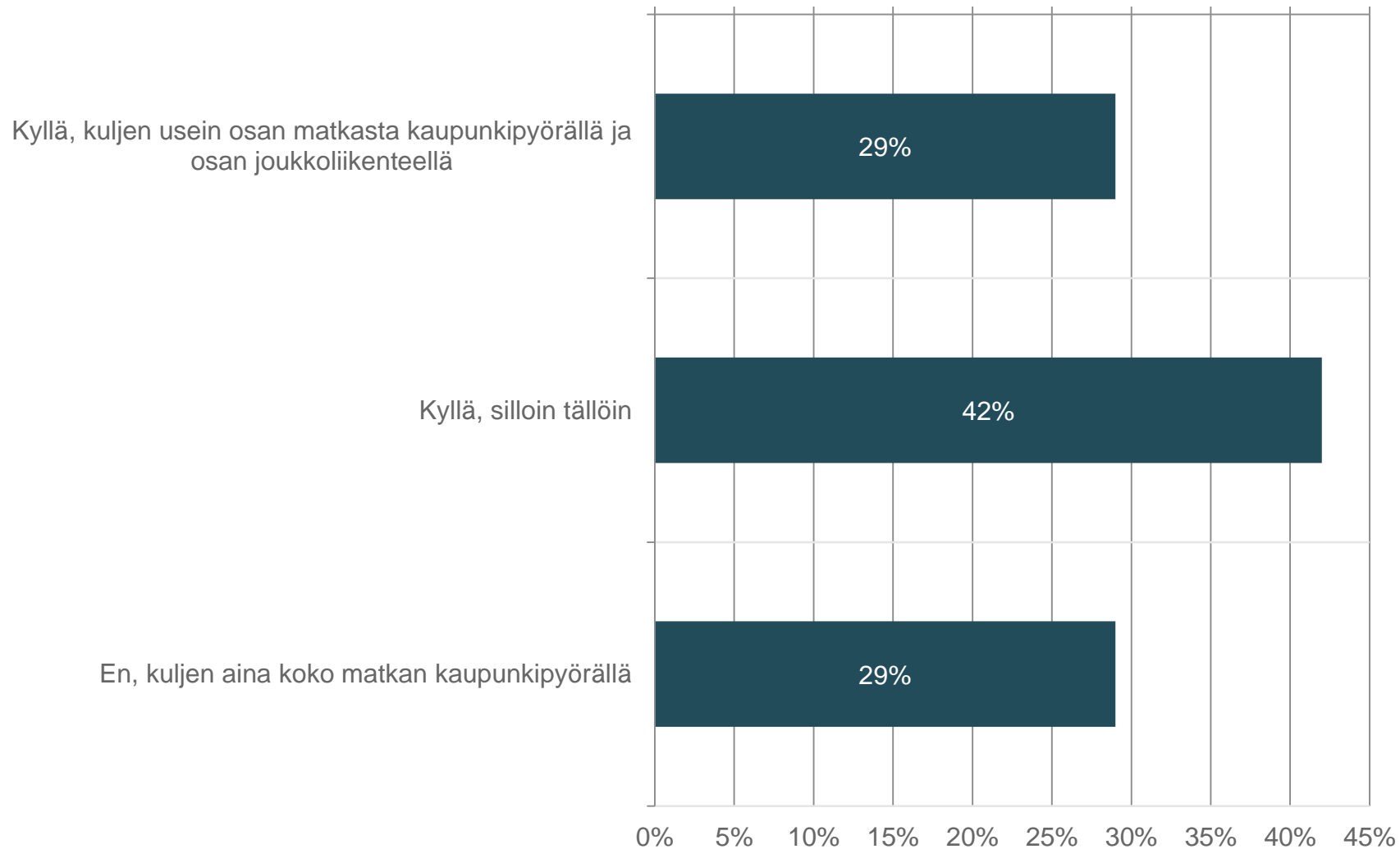
Vastaajien määrä: 9185



Mistä muualta:
Kaupunkifillarit, Fillarit,
Moovit, Whim, Tsygä,
ikkunasta...

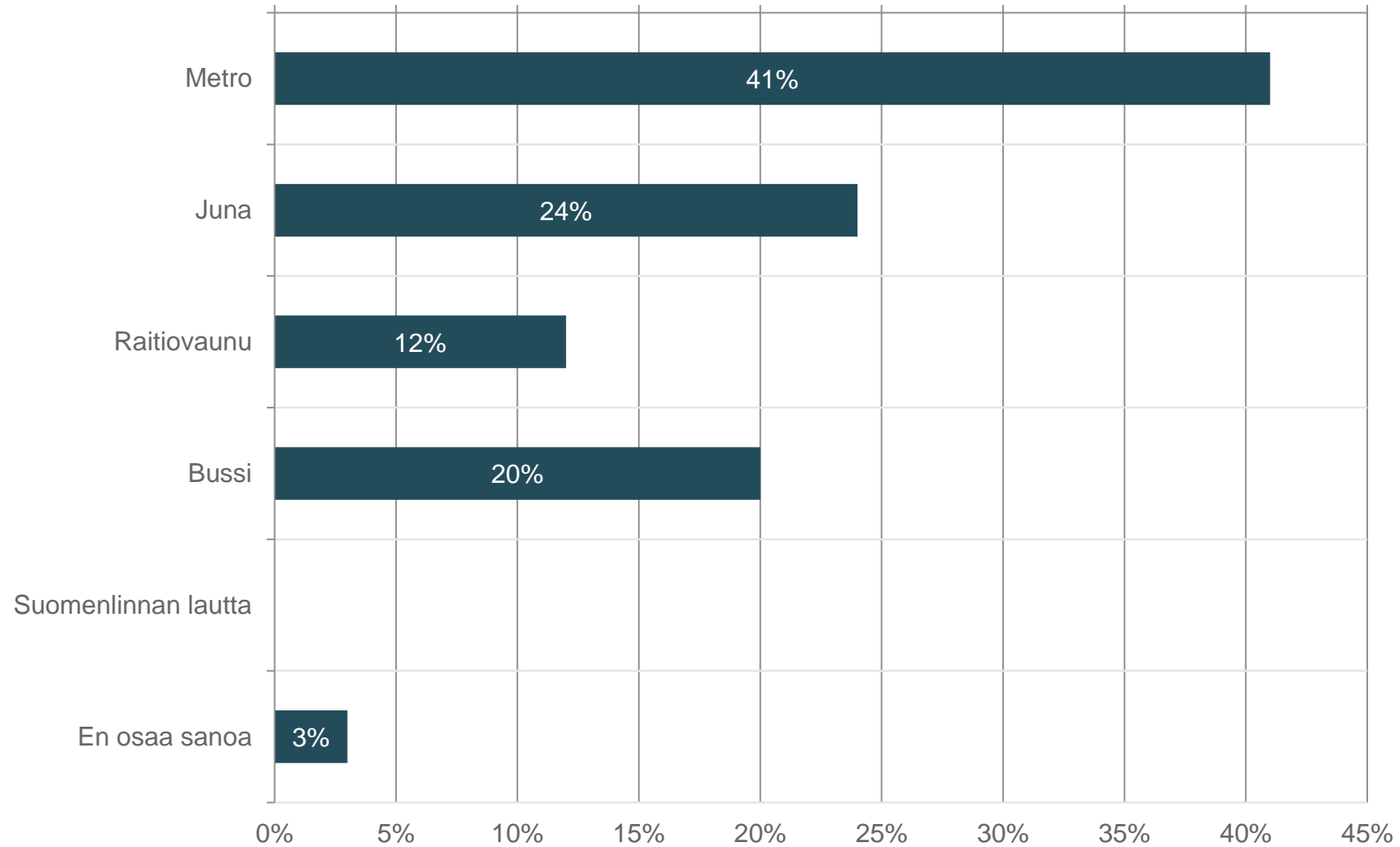
8. Yhdistätkö kaupunkipyörällä tehdyn matkan joukkoliikennematkaan?

Vastaajien määrä: 9185



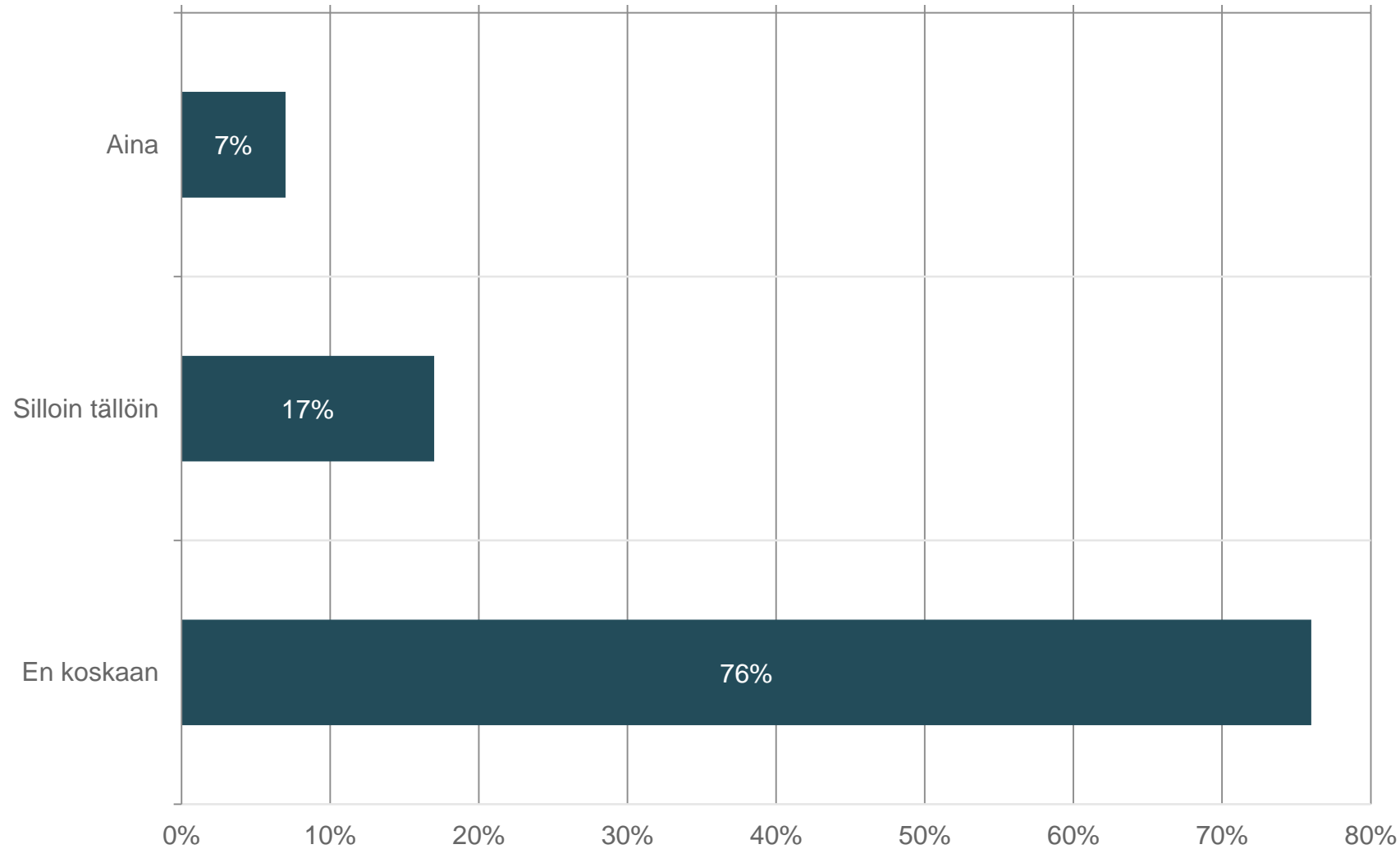
9. Mikä joukkoliikenneväline on useimmiten tällaisen yhdistelmämatkasi osana?

Vastaajien määrä: 6521



10. Käytätkö kaupunkipyörällä ajaessasi kypärää?

Vastaajien määrä: 9185



Suomessa kypärää käyttää noin 40 %, pääkaupunkiseudulla noin 50 % pyöräilijöistä.

11. Käyttäisitkö kypärää, jos tarjolla olisi

Vastaajien määrä: 6951



	Kyllä	En	Ehkä	En osaa sanoa
maksuttomia lainakypäriä pyöräaseman lähellä?	24%	33,23%	37,23%	5,25%
maksullisia lainakypäriä pyöräaseman lähellä?	3,35%	68,46%	21,45%	5,87%
omaksi ostettavia (taitto)kypäriä pyöräaseman lähellä?	10,26%	42,4%	36,41%	10,43%

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

EOS= En osaa sanoa

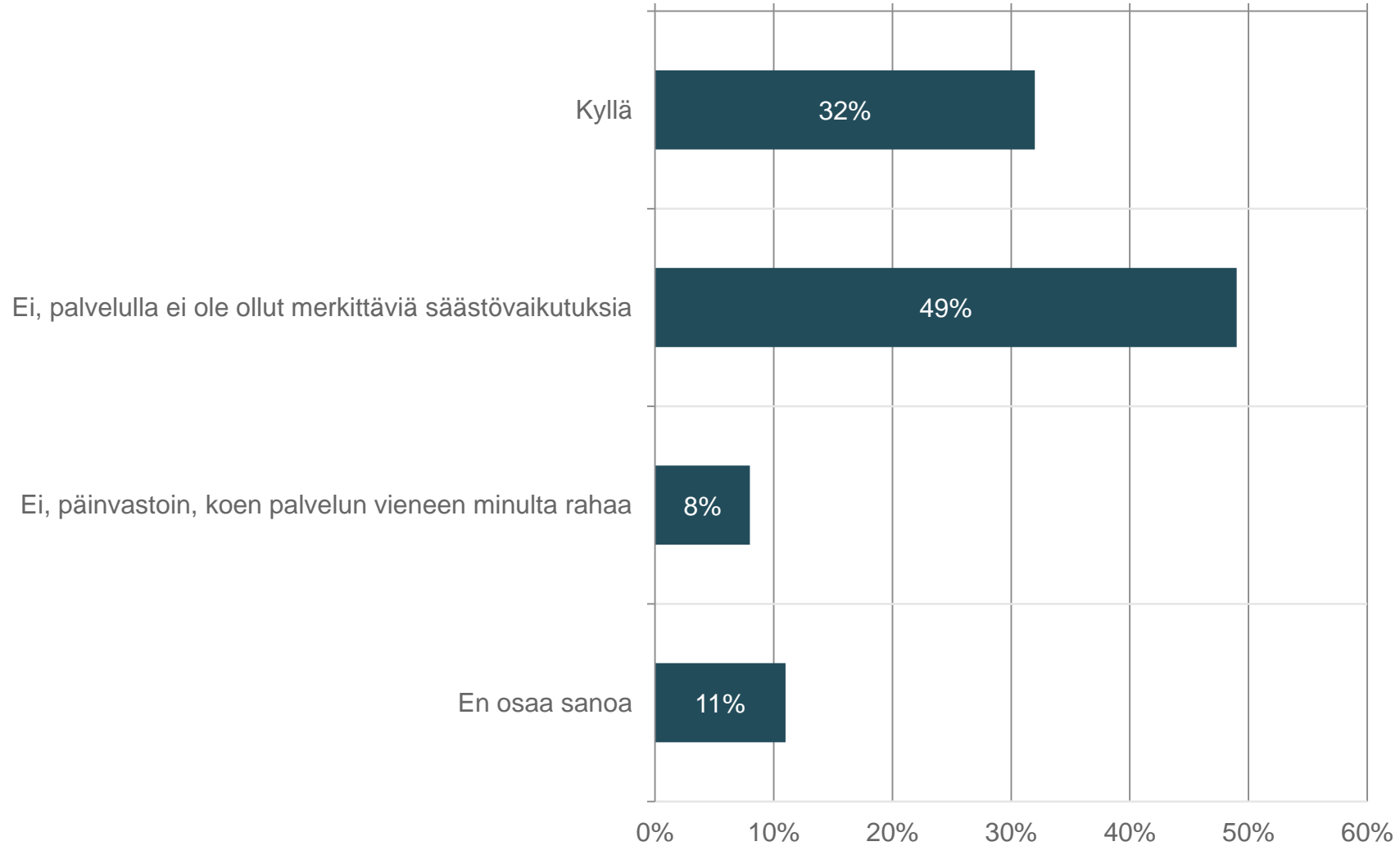
Vastaajien määrä: 5525



	0	1	2-5	6-10	yli 10	EOS
Automatkoja	58,03%	10,08%	14,9%	3,11%	3,13%	10,75%
Raitiovaunumatkoja	30,88%	16,4%	32,56%	8,83%	4,4%	6,93%
Metromatkoja	46,73%	16,76%	22,37%	5,21%	2,33%	6,59%
Junamatkoja	76,04%	7,42%	6,32%	1,5%	0,81%	7,91%
Bussimatkoja	24,51%	19,31%	36,4%	9,99%	4,22%	5,57%
Kävelymatkoja	7,62%	13,05%	49,65%	16,52%	9,23%	3,93%
Omalla pyörällä tehtyjä matkoja	41,77%	12,42%	23,86%	5,45%	6,12%	10,39%

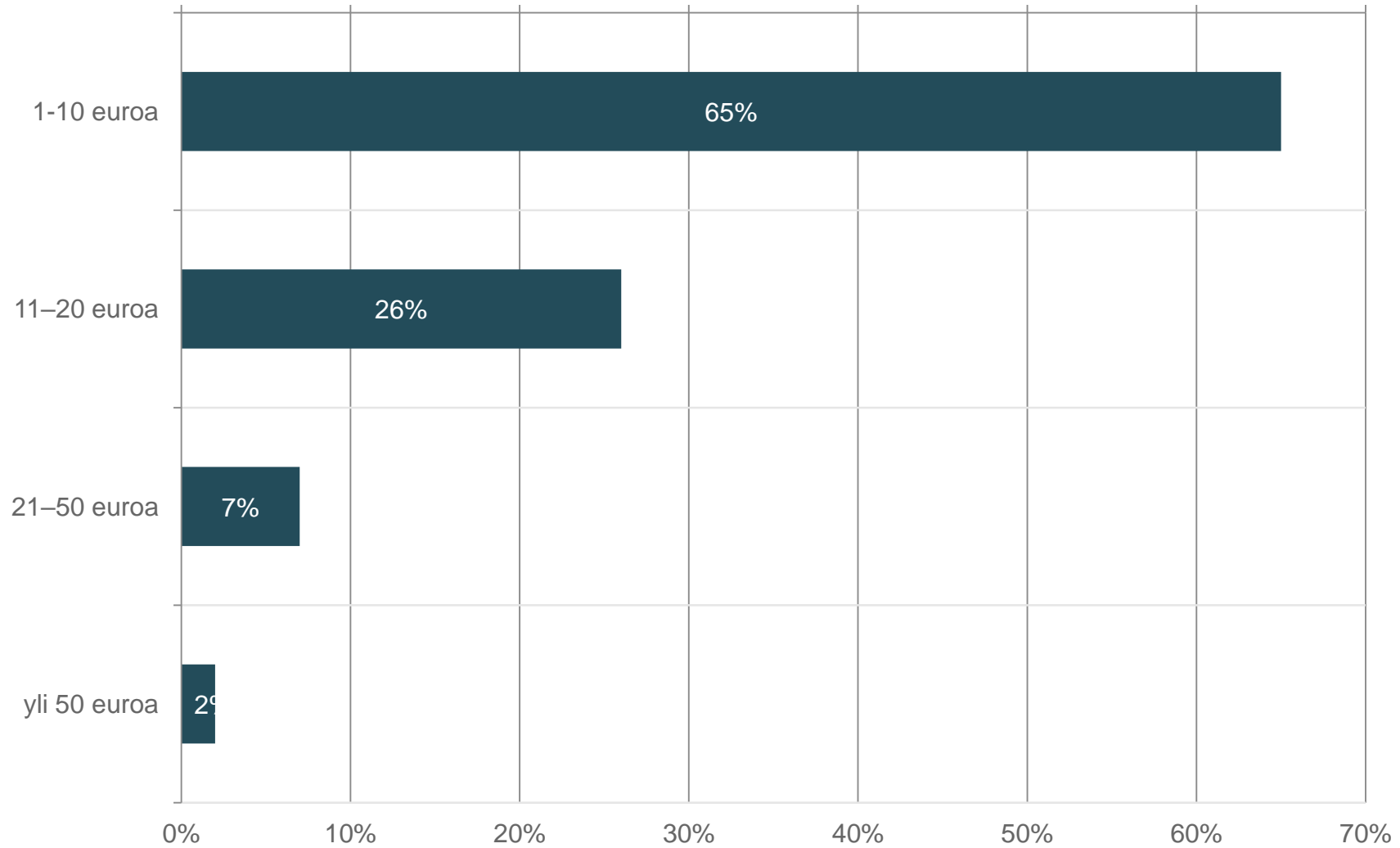
13. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle rahallisia säästöjä?

Vastaajien määrä: 9185



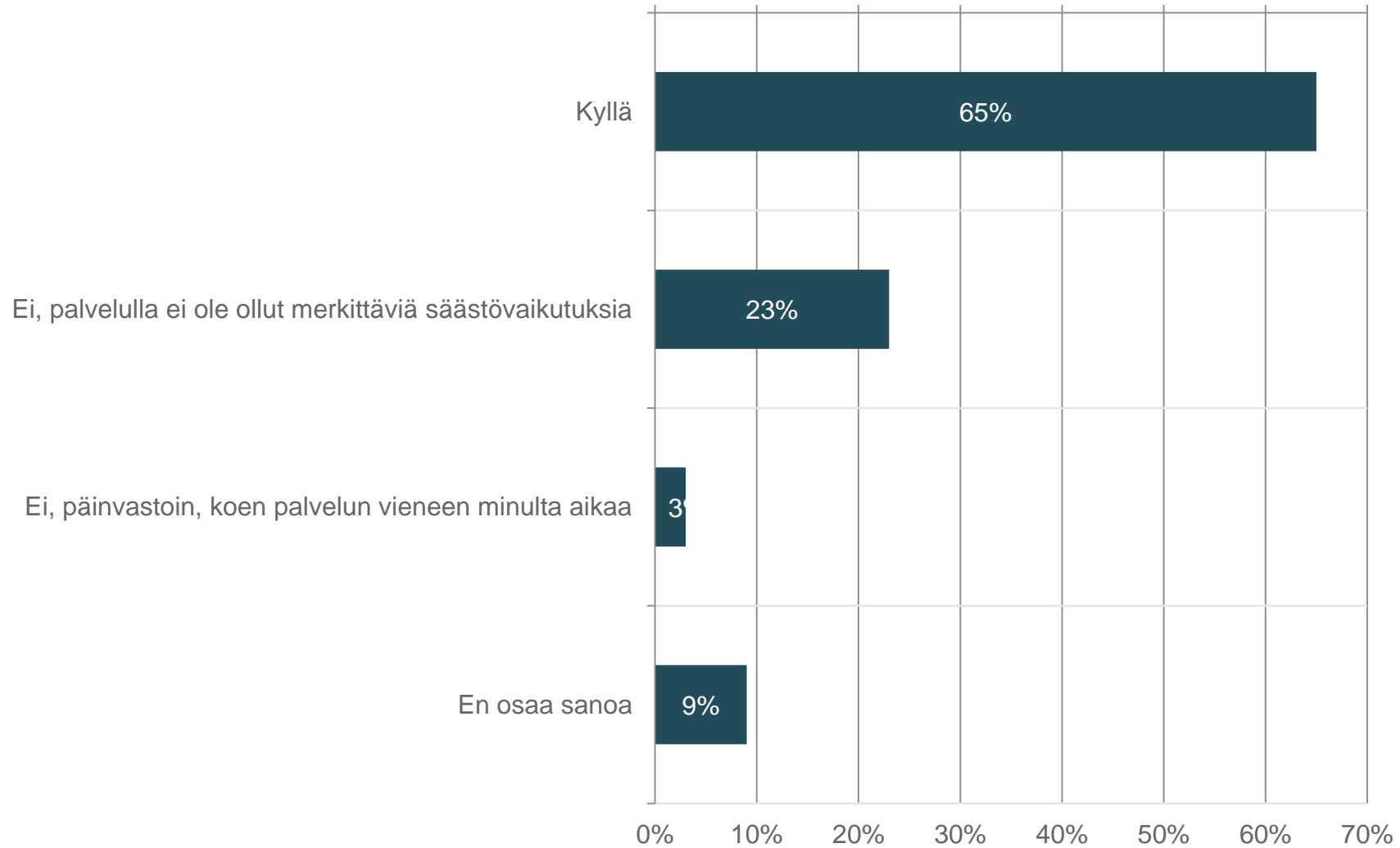
14. Kuinka paljon arvioisit palvelun tuovan rahallista säästöä VIIKOSSA?

Vastaajien määrä: 2885



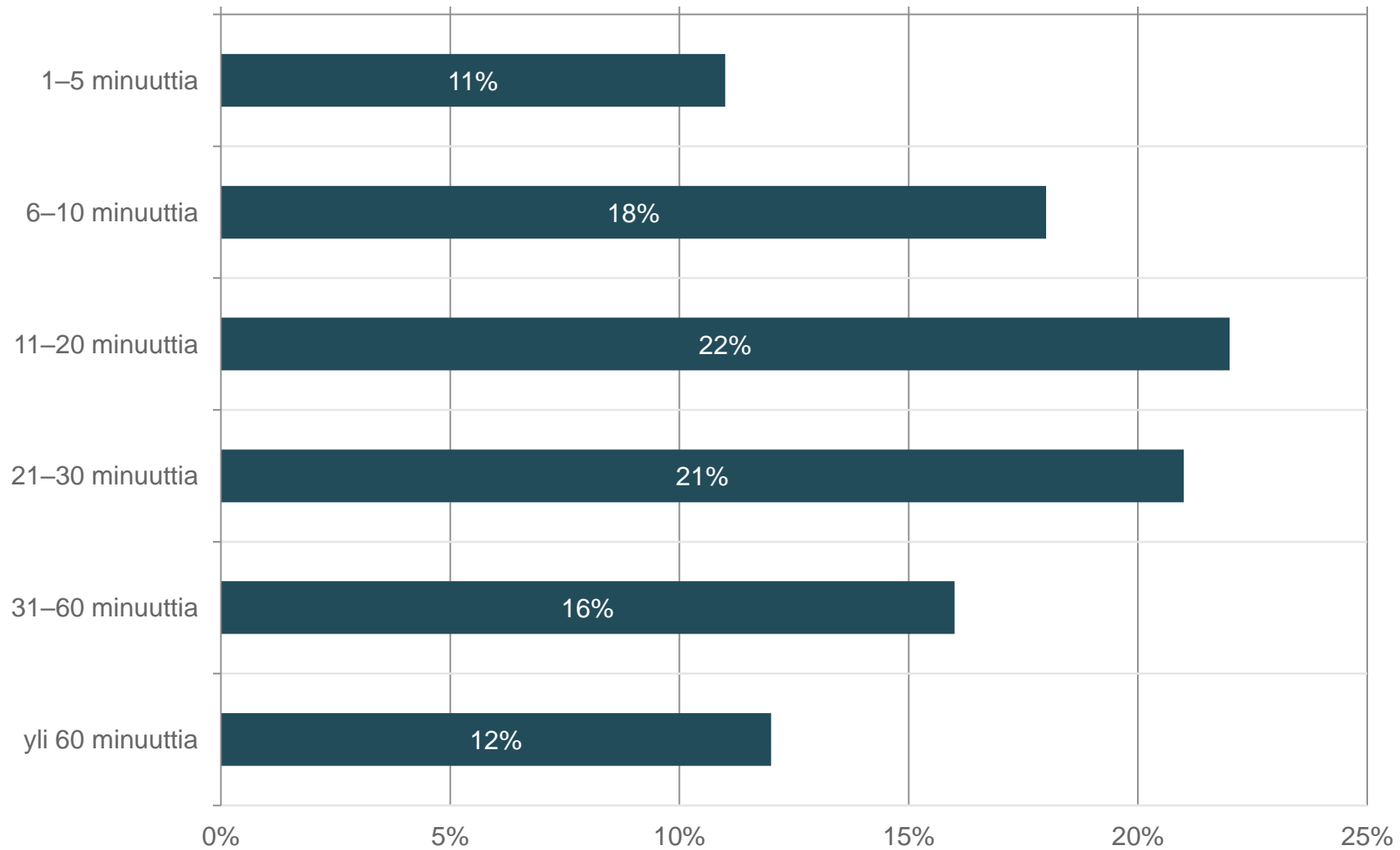
15. Onko palvelun käyttö tuonut sinulle ajallisia säästöjä

Vastaajien määrä: 9185



16. Kuinka paljon arvioisit sen säästävän aikaa VIIKOSSA?

Vastaajien määrä: 5963



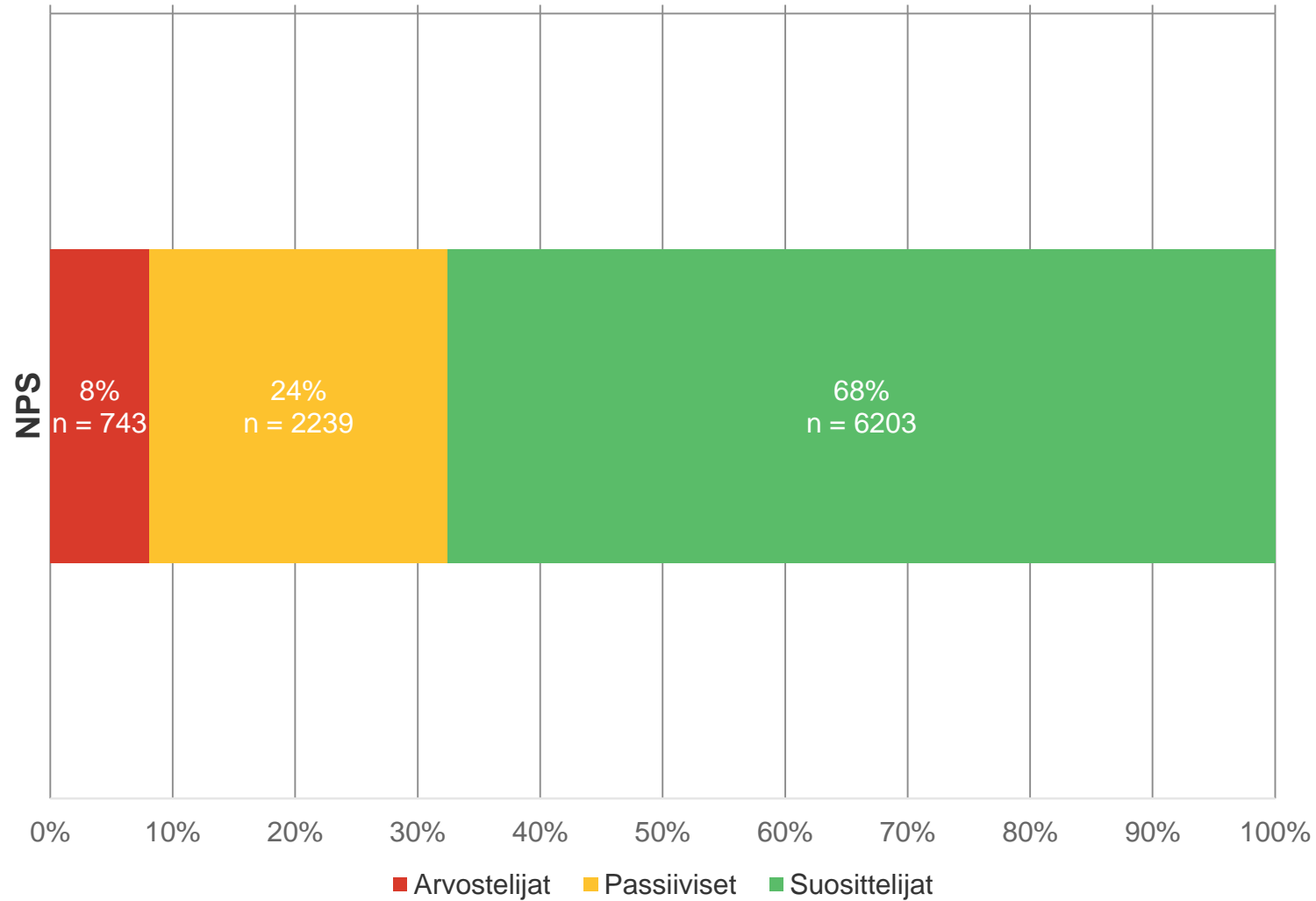
17. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystävilleesi?

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

Vastaajien määrä: 9185



NPS



17. Kuinka todennäköisesti suosittelisit kaupunkipyörän käyttöä ystävillesi?

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

Vastaaajien määrä: 9185



Arvostelijat							Passiiviset		Suosittelijat	
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
n = 743							n = 2239		n = 6203	
8,09%							24,38%		67,53%	
75	37	52	67	69	209	234	672	1567	1911	4292
0,82%	0,4%	0,57%	0,73%	0,75%	2,27%	2,55%	7,32%	17,06%	20,8%	46,73%

Yhteensä		
Vastauksia	NPS	Keskiarvo
9185	59	8,8

Suosittelijoiden % osuus – Kriitikoiden % osuus = Nettosuositeluindeksi NSI

Tulkintaohje:

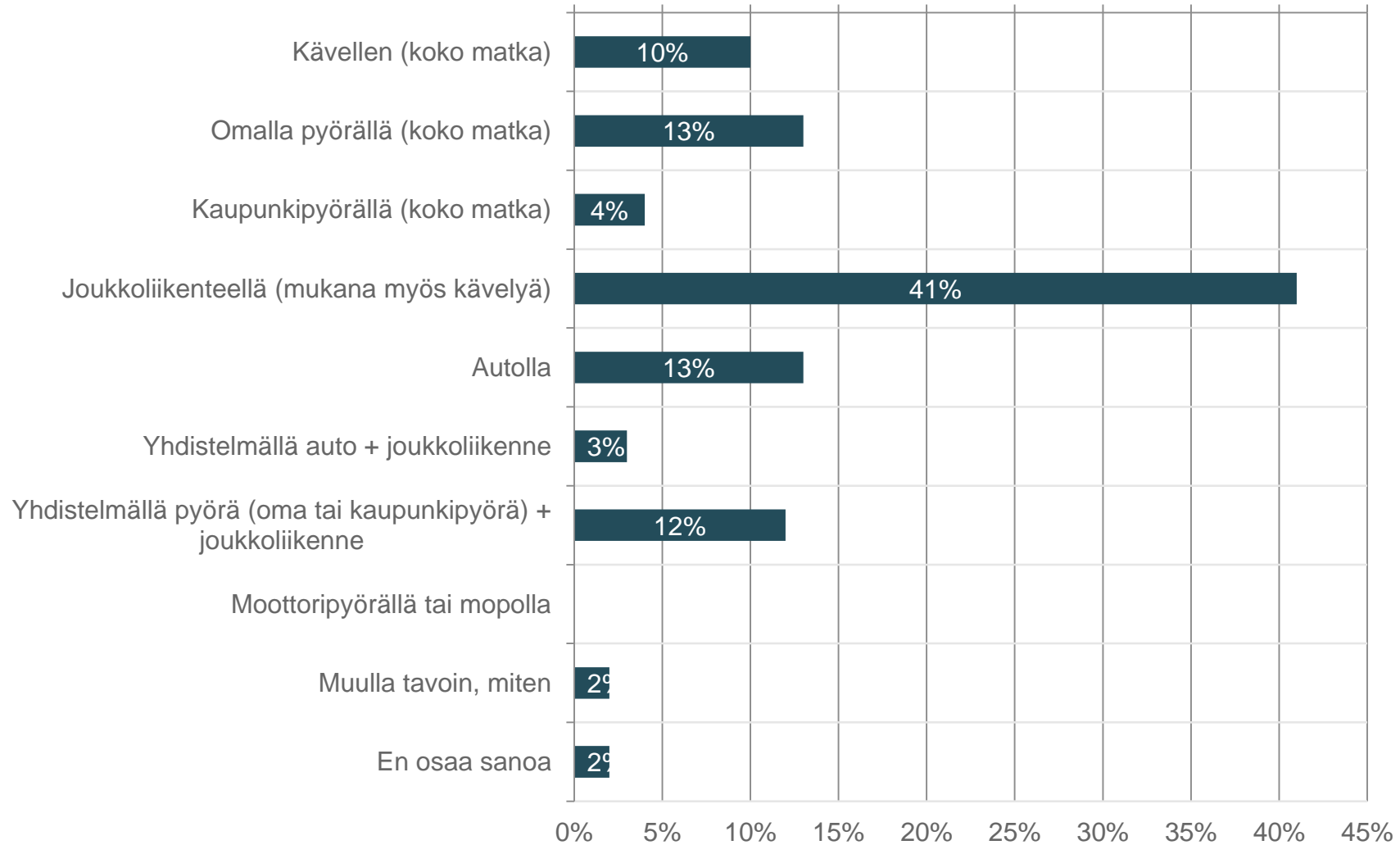
- 40+ erinomainen
- 20-39 hyvä
- 0-19 tyydyttävä
- Alle 0 heikko tulos

2017	2018	2019
65	56	59

18. Miten olet useimmiten liikkunut viimeksi kuluneen vuoden aikana?

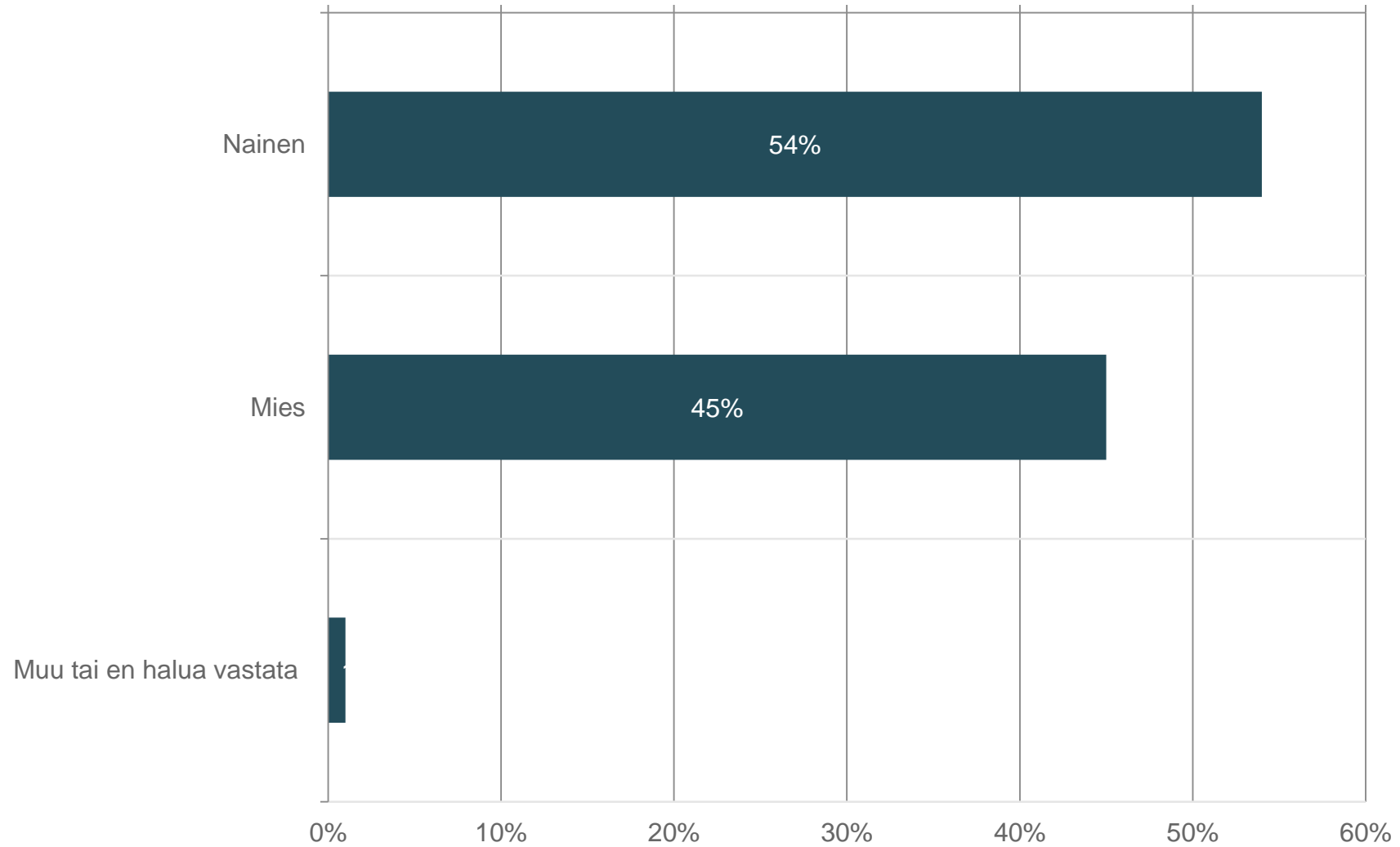
Valitse vain yksi vaihtoehto.

Vastaajien määrä: 9185



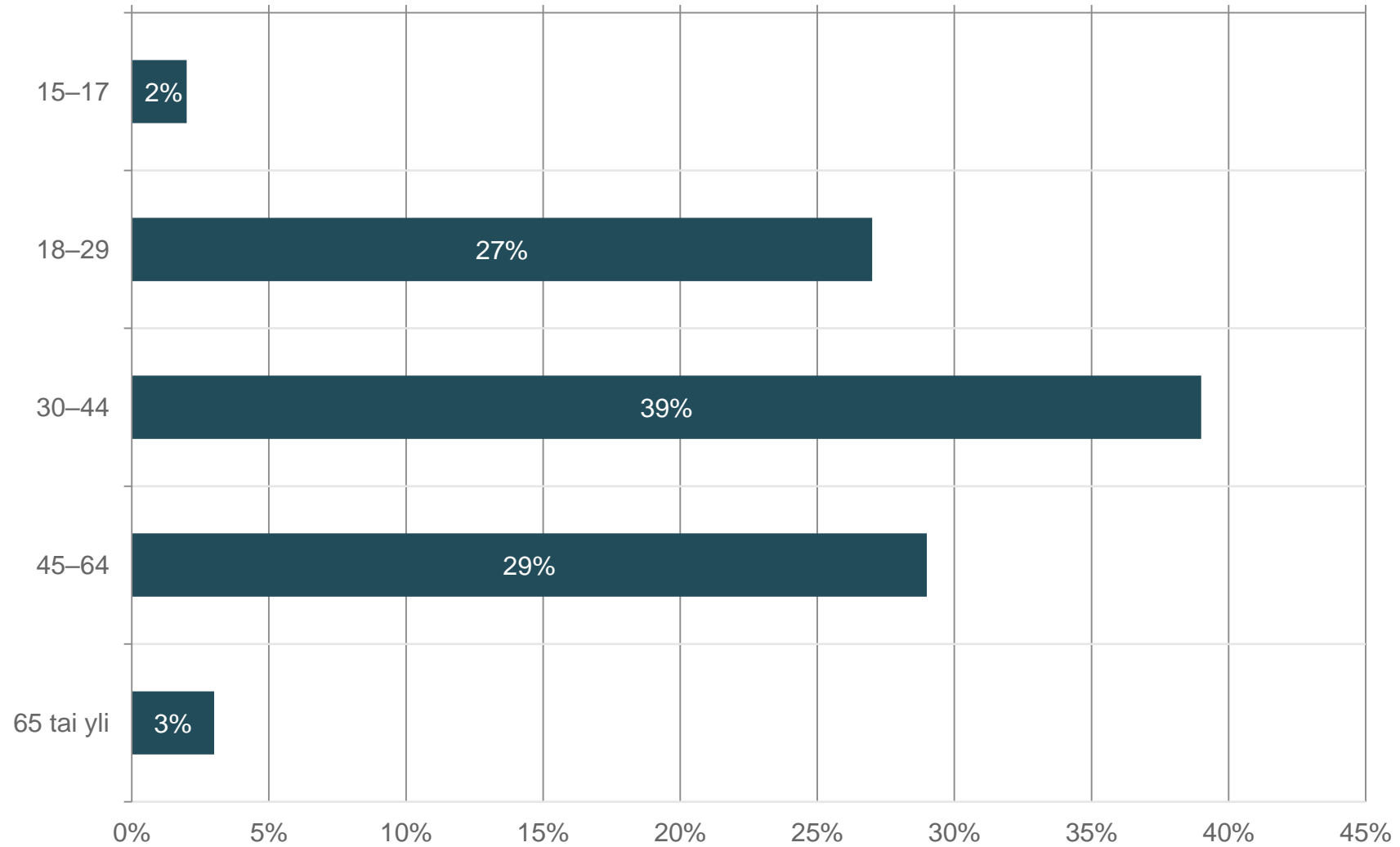
19. Sukupuoli

Vastaajien määrä: 9185



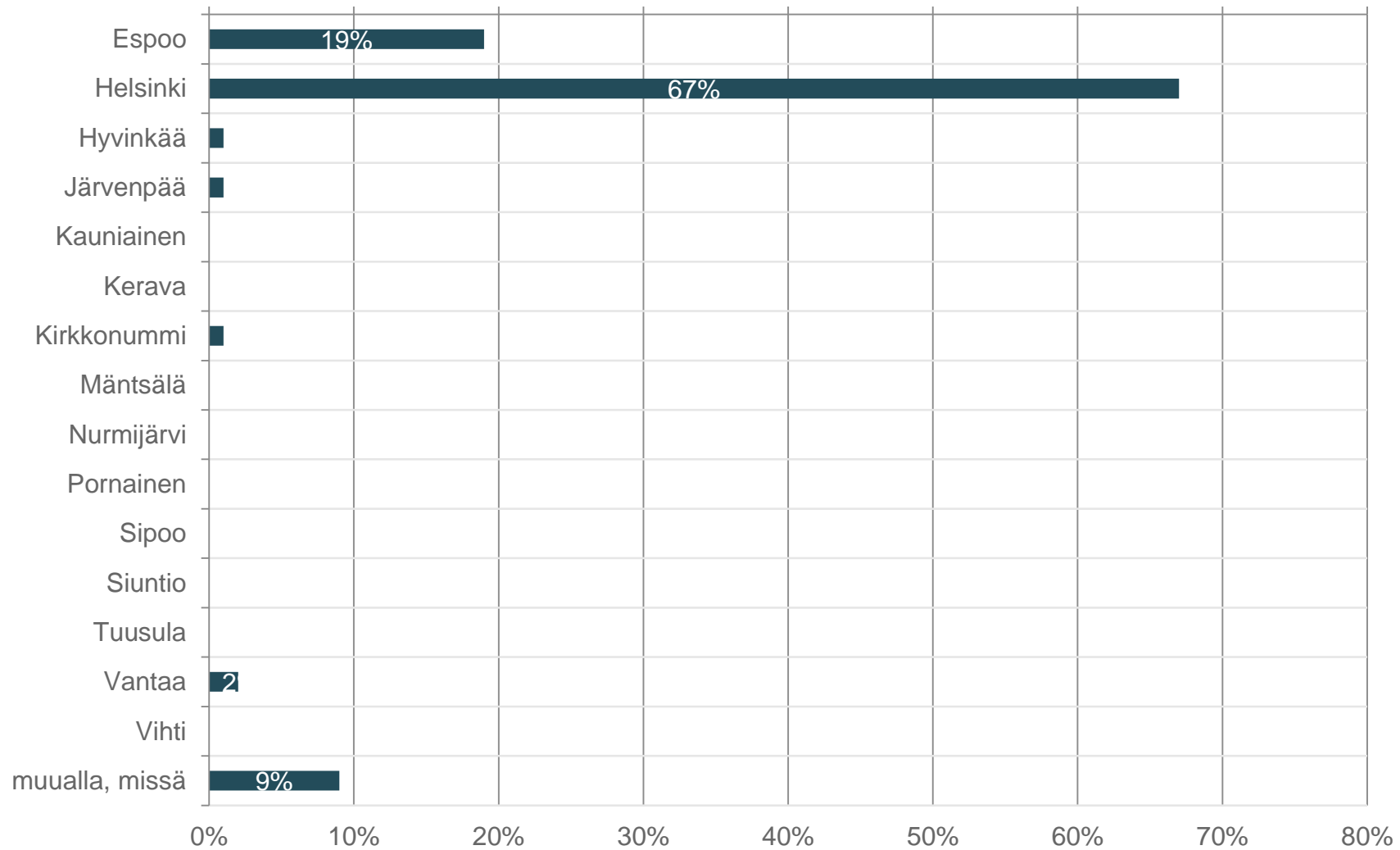
20. Ikä

Vastaajien määrä: 9185



21. Missä kaupungissa tai kunnassa asut?

Vastaajien määrä: 9185



21. Missä kaupungissa tai kunnassa asut?

Vastaajien määrä: 9185



	n	Prosentti
Espoo	1714	18,66%
Helsinki	6180	67,28%
Hyvinkää	33	0,36%
Järvenpää	37	0,4%
Kauniainen	18	0,2%
Kerava	25	0,27%
Kirkkonummi	60	0,65%
Mäntsälä	9	0,1%
Nurmijärvi	22	0,24%
Pornainen	2	0,02%
Sipoo	11	0,12%
Siuntio	3	0,03%
Tuusula	22	0,24%
Vantaa	199	2,17%
Vihti	20	0,22%
muualla, missä	830	9,04%



Kiitos!



tarja.jaaskelainen@hsl.fi